

العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن

إعداد

دعاء إبراهيم يوسف النجداوي

المشرف

د. خليل أحمد عبد الحياري

أستاذ مساعد

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير

في تخصص إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية

السلط - الأردن

16، أيار، 2013

نوقشت هذه الرسالة (العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن) بتاريخ 2013/5/9 من قبل أعضاء اللجنة:

أعضاء لجنة المناقشة	**التوقيع**
د. خليل أحمد عبد الحياري ، رئيساً أستاذ مساعد، إدارة مشاريع صغيرة ومتوسطة	....
د. محمد سليمان النسور ، عضواً أستاذ مساعد، التسويق الالكتروني	....
د. خالد ناصر الزعبي ، عضواً أستاذ مساعد، نظم المعلومات الإدارية	....
ا.د. محمد عبد العال النعيمي ، عضواً أستاذ، نظم المعلومات الإدارية , جامعة الشرق الأوسط	....

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى كل من كان معي على الدرب سوية إلى من كان سبب وصولي لهذا النجاح.

إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار... إلى روح والدي العطرة ... الذي أدعو أن يغفر الله له ويرحمه بواسع رحمته وأن تتغمد روحه الجنان.

إلى القلب الحنون من علمني الحب والتفاني ... إلى من سهرت معي الليالي ... إلى من كان رضاها سر نجاحي إلى أمي الحبيبة.

إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا سندا لي على طول الطريق.

والحمد لله رب العالمين

الباحثة

دعاء إبراهيم النجداوي

الشكر

أتوجه بالشكر لله عز وجل أولا... ثم إلى الدكتور خليل الحياري لتفضله بالإشراف على رسالتي ومساعدته القيمة لي من خلال إسداء الملاحظات والتوجيهات المفيدة والتي كان لها الأثر الكبير في إعداد هذه الدراسة، متمنية له دوام التقدم والصحة والعافية.

وأتوجه بجزيل الشكر والعرفان للدكتور محمد خير أبوزيد في تقديم مساعدته لي في الجوانب الإحصائية. وأيضا أتوجه بجزيل الشكر لكل أعضاء اللجنة لتفضلهم بمناقشة الرسالة جزاهم الله خير الجزاء. كما أشكر جميع أفراد عائلتي لتقديمهم يد العون لي طيلة سنين دراستي.

وفي الختام، أسال الله جل علاه التوفيق والفلاح، وأن يكون هذا العمل خالصا لوجه الله تعالى.

الباحثة

دعاء إبراهيم النجداوي

قائمة المحتويات

الإهداء... ت
الشكر.. ث
قائمة المحتويات.. ج
قائمة الجداول... 1
قائمة الأشكال... 4
قائمة الملاحق... 4
ملخص.. 5
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.................................. 7
1.1المقدمة 8
1.2مشكلة الدراسة 9
1.3أهمية الدراسة 10
1.4أهداف الدراسة 12
1.5نموذج الدراسة 13
1.6فرضيات الدراسة 16
1.7التعريفات الإجرائية للدراسة 18
1.8الدراسات السابقة 21
1.8.1 الدراسات العربية 21
1.8.2 الدراسات الأجنبية 24
1.9ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة 30
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.............................. 32
2.1 تمهيد 33
2.2 المبحث الأول: الحكومة الالكترونية 34
2.2.1 مقدمة 34
2.2.2 مفهوم الحكومة الالكترونية 35
2.2.3 أهمية الحكومة الالكترونية 37
2.2.4 مزايا الحكومة الالكترونية 39
2.2.5 مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية 40

2.2.6 النظريات التي بحثت العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية 42
2.2.7 العوامل المستخدمة في نموذج الدراسة 46
2.2.8 الحكومة الالكترونية الأردنية 51
2.3 المبحث الثاني: المشروعات الصغيرة و المتوسطة 53
2.3.1 مفهوم المشروعات الصغيرة و المتوسطة 54
2.3.2 أهمية المشروعات الصغيرة و المتوسطة 56
2.3.3 المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن 57
2.3.4 قطاع الصناعات التحويلية في الأردن 58
الفصل الثالث: منهجية الدراسة..........61
3.1تمهيد 62
3.2منهجية الدراسة 62
3.3مجتمع الدراسة 63
3.4عينة الدراسة 65
3.5مصادر الحصول على البيانات 66
3.5.1 البيانات الثانوية 66
3.5.2 البيانات الأولية..........66
3.6أداة الدراسة 67
3.7اختبار صدق وثبات أداة الدراسة 71
3.8إجراءات الدراسة 73
3.9الأساليب الإحصائية المستخدمة 74
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة..........75
4.1 تمهيد 76
4.2 وصف خصائص العينة..........76
4.2.1 البيانات الشخصية للمبحوثين 76
4.2.2 خصائص المؤسسات المبحوثة 81
4.3 وصف متغيرات الدراسة 86
4.3.1 العوامل المؤسسية 86
4.3.2 العوامل التكنولوجية 93

4.3.4 استخدام خدمات الحكومة الالكترونية 111

4.4 اختبار الفرضيات 115

أولا: الفرضية الرئيسة الأولى 115

ثانيا: الفرضية الرئيسة الثانية 118

ثالثا: الفرضية الرئيسة الثالثة 122

الفصل الخامس: مناقشة النتائج.. 125

5-1 تمهيد 126

5-4 حدود ومحددات الدراسة 133

أولا: حدود الدراسة 133

ثانيا: محددات الدراسة 134

قائمة المراجع والمصادر.. 135

أولا: المراجع العربية 135

ثانيا: المراجع الأجنبية 138

الملاحق.. 144

ملحق رقم (1): أعضاء اللجنة المحكمة للاستبانة.. 145

ملحق رقم (2): الاستبانة.. 146

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
رقم (1-1)	الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة	14
رقم (1-2)	الدراسات السابقة التي تناولت نظريات الدراسة.	42
رقم (2-2)	تصنيف المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن (وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، 2010).	57
رقم (3-1)	عدد المؤسسات الصناعية في القطاعات الصناعية المختلفة في الأردن، حسب تقرير غرفة صناعة عمان لعام 2009.	64
رقم (3-2)	أعداد المؤسسات الصناعية العاملة في المدن الصناعية في الأردن، حسب تقرير مؤسسة المدن الصناعية لعام 2012.	64
رقم (3-3)	توزيع أجزاء الاستبانة والدراسات السابقة التي تم الاستناد إليها في تصميم الاستبانة.	69
رقم (3-4)	تحليل درجات الاستجابة على فقرات الاستبانة من (9-60).	70
رقم (3-5)	نتائج معاملات الثبات باستخدام اختبار كرونباخ ألفا.	72
رقم (4-1)	وصف أفراد عينة الدراسة من حيث التكرارات والنسب المئوية	77
رقم (4-2)	وصف خصائص عينة الدراسة من المؤسسات المبحوثة من حيث التكرارات والنسب المئوية	82
رقم (4-3)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدي العوامل المؤسسية.	86

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
رقم (4-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد جاهزية المؤسسة.	88
رقم (4-5)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الإداري.	91
رقم (4-6)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد العوامل التكنولوجية.	93
رقم (4-7)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الميزة النسبية.	95
رقم (4-8)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد التوافقية.	97
رقم (4-9)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد سهولة الاستخدام.	100
رقم (4-10)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد أمن المعلومات وسريتها.	102
رقم (4-11)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد العوامل الخارجية.	104
رقم (4-12)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد المنافسة.	105
رقم (4-13)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة	107

	الدراسة حول بعد التأثيرات الاجتماعية.	
رقم (4-14)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الحكومي.	110
رقم (4-15)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.	111
رقم (4-16)	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسة الأولى.	115
رقم (4-17)	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسة الثانية.	118
رقم (4-18)	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسة الثالثة.	122

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
رقم (1-1)	نموذج الدراسة، إعداد الباحثة.	13
رقم (1-2)	تصنيف الصناعات التحويلية في الأردن، تقرير عن غرفة صناعة عمان، 2009.	60

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
رقم (1)	أعضاء اللجنة المحكمة للاستبانه	143
رقم (2)	الاستبانه	146



ملخص

العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن

إعداد

دعاء إبراهيم يوسف النجداوي

المشرف

د. خليل أحمد عبد الحيّاري

أستاذ مساعد

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن العوامل التي تؤثر على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث طُبقت الدراسة على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على هذه العوامل، حيث صممت نموذج تألف من ثلاثة عوامل رئيسية وهي (المؤسسية، التكنولوجية، والخارجية)، ولتحقيق

أهداف الدراسة، تم تصميم استبانه وزعت بطريقة عشوائية طبقية بواسطة المناولة باليد على عينة الدراسة والتي تألفت من 217 مؤسسة صناعية، وكان مجموع الاستبيانا ت العائد (185) استبانه، بينما الصالح منها للتحليل (161) استبانه.

وفي ضوء ذلك جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS) (version 20، حيث تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية، منها اختبار كرونباخ ألفا، مقياس الإحصاء الوصفي، واختبار الانحدار الخطي المتعدد.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة، تبين وجود أثر لمتغيرات الدراسة الرئيسية (المؤسسية، التكنولوجية، والخارجية) على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

ومن أهم التوصيات التي قدمتها الباحثة اعتمادا على النتائج، ضرورة التركيز على توعية وتثقيف أفراد الإدارة في المؤسسات من خلال برامج تثقيفية وتوعوية يتم فيها عرض أهمية وفوائد استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في إنجاز معاملات المؤسسة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهمية الدراسة

1.4 أهداف الدراسة

1.5 نموذج الدراسة

1.6 فرضيات الدراسة

1.7 التعريفات الإجرائية للدراسة

1.8 الدراسات السابقة

1.8.1 الدراسات العربية

1.8.2 الدراسات الأجنبية

1.9 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

1.1 المقدمة

شهد العصر الحالي تطورات تكنولوجية هائلة في مجالات عدة أهمها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذه التكنولوجيا أثرت على طبيعة حياة الأفراد وأعمال المنظمات وأيضا دفعت الحكومات لتستفيد من هذه التطورات لتقدم خدماتها لجمهور المستفيدين عن طريق الانترنت ليصار إلى تسميتها بالحكومة الالكترونية.

وتبحث هذه الدراسة العوامل التي تؤثر على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

وتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة والذي يشمل مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، نموذج وفرضيات الدراسة، التعريفات الإجرائية للدراسة، الدراسات السابقة العربية والأجنبية، وما تمتاز به هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.

1.2 مشكلة الدراسة

تنبثق مشكلة الدراسة من أهمية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية بدلا من المعاملات الورقية التي تحتاج إلى جهد وتكلفة، ومدى تقبل استخدامها من قبل المستخدمين المحتملين لاستخدامها في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هي العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن ؟

ومنه تتفرع مجموعة الأسئلة التالية:

- ما مدى الاستعداد النفسي للمستخدمين المحتملين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن نحو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية؟
- هل يوجد أثر للعوامل المؤسسية ببعديها جاهزية المؤسسة والدعم الإداري على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن؟
- هل يوجد أثر للعوامل التكنولوجية بأبعادها: الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام ، وأمن المعلومات وسريتها على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن؟
- هل يوجد أثر للعوامل الخارجية بأبعادها: التأثيرات الاجتماعية، المنافسة ، والدعم الحكومي على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن؟

1.3 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع البحث، ويمكن تلخيص أهميةالبحث من خلال النقاط التالية:

أولا: أهمية خدمات الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية تعمل على تقديم خدماتها إلكترونياً ليتلقاها المستفيدين من خلال الانترنت بدلا من المعاملات الورقية، وتتجلى الفائدة التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين بإمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة وتخفف عليهم الجهد والمال والوقت، أما بالنسبة للمنظمات فإن الحكومة الالكترونية تساعد على أداء عملياتها التجارية بطريقة أكثر مرونة وأقل كلفة وتساعدها على تخطي الحدود المكانية والزمانية في تعاملاتها التجارية، كما أن النمط الالكتروني يخدم الحكومة نفسها من خلال تخفيض الكلف وزيادة الشفافية في تقديم خدماتها وبالتالي زيادة في مستوى جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين (جبر،2002).

ثانيا: أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة

تأتي أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة من توفير فرص عمل وتحريك النمو الاقتصادي، فعلى المستوى العالمي ما يقارب 80 % من النمو الاقتصادي يأتي من قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وفي البلدان النامية أكثر من 70 % من جميع أعمالها تتم من خلال المشروعات الصغيرة والمتوسطة (Kumaran & Ganesan, 2011).

أما في الأردن فتشكل المشروعات الصغيرة والمتوسطة تقريبا (80%) من مجمل المشاريع و(98.7%) من قطاع الصناعات التحويلية (Al-Hyari et al., 2011)، وهي

بذلك تلعب دورا بالغ الأهمية في الاقتصاد الأردني في قدرتها على توفير فرص عمل ونمو اقتصادي للبلاد.

ثالثا: ربط استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المشروعات الصغيرة والمتوسطة

تبحث هذه الدراسة العوامل المؤثرة على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، ومن المتوقع من الجانب التطبيقي لهذه الدراسة أن تضيف للمكتبة العربية والمحلية دراسة جديدة نوعا ما، حيث لا تتوافر دراسات سابقة ربطت خدمات الحكومة الإلكترونية مع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وذلك **حسب علم الباحثة.**

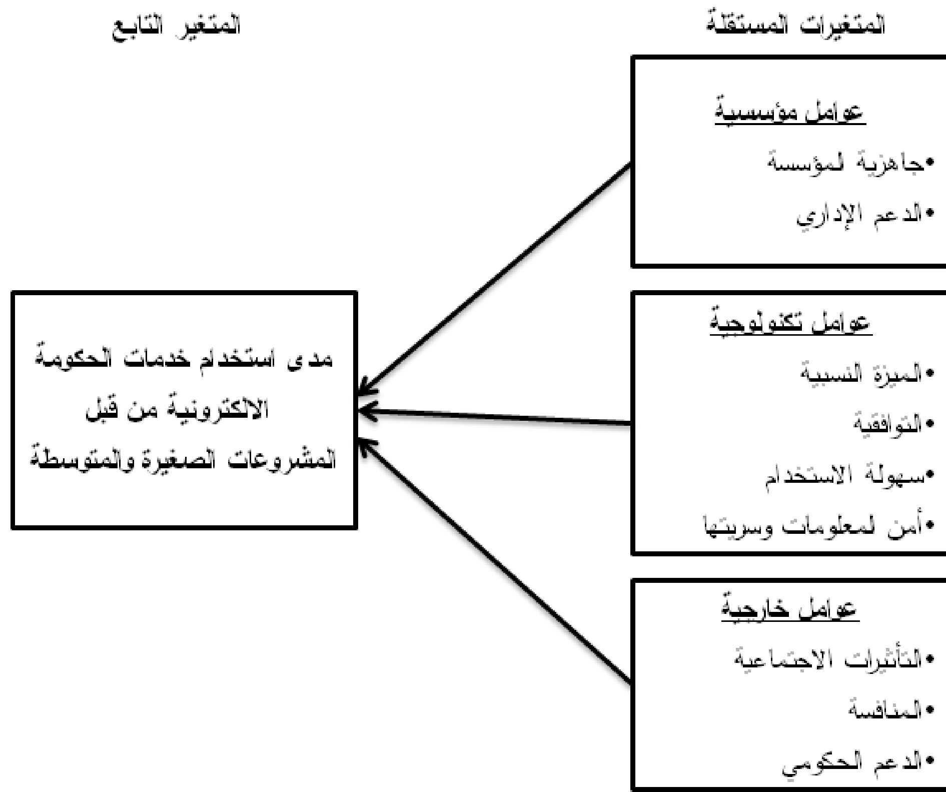
1.4 أهداف الدراسة

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها يكمن الهدف الرئيسي في هذه الدراسة معرفة العوامل التي تؤثر على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن من خلال إجراء دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن، ويمكن استدراج الأهداف الفرعية التالية:

- إلقاء الضوء على مفهوم وأهمية الحكومة الإلكترونية.
- وكذلك التعرف على مفهوم وأهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ودورها في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.
- استطلاع وجهات نظر المستخدمين المحتملين لخدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن بقصد التعرف على أرائهم حول استخدام خدمات الحكومة الالكترونية .
- دراسة أثر كل من العوامل التالية على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة : العوامل المؤسسية ببعديها (جاهزية المؤسسة، والدعم الإداري)، والعوامل التكنولوجية بأبعادها (الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام، أمن المعلومات وسريتها)، والعوامل الخارجية بأبعادها (التأثيرات الاجتماعية، المنافسة، والدعم الحكومي).
- تقديم توصيات من شأنها أن تحسن من مستوى خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك تقديم توصيات من شأنها أن تسهم في تهيئة واقع تلك المشروعات وإمكاناتها ومواردها المتاحة بهدف استيعاب وتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

1.5 نموذج الدراسة

تم تطوير نموذج افتراضي للدراسة يوضحه الشكل رقم (1-1)، حيث تم تطويره بعد مراجعة أدبيات الدراسة والبحوث ذات الصلة بالموضوع. وتألف نموذج الدراسة من ثلاثة متغيرات رئيسية مستقلة وهي: مؤسسية، تكنولوجية، وخارجية كل منها له أبعاد كما هو موضح بالشكل رقم (1-1)، أما العامل التابع فتمثل ب مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.



شكل رقم (1-1): نموذج الدراسة، إعداد الباحثة.

ويوضح الجدول رقم (1−1) أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة والتي تم الرجوع إليها لتطوير نموذج الدراسة.

الجدول رقم (1−1): الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

المتغيرات	الدراسات السابقة التي تناولتها
عوامل مؤسسية	(Mohamad and Ismail, 2009), (Infindo, 2011), (Al−Zoubi et al., 2011).
جاهزية المؤسسة	(Infindo, 2011), (Alam et al., 2011), (Wang and Ahmad, 2009), (Grandon and Pearson, 2004).
الدعم الإداري	(Infindo, 2011), (Al−Zoubi et al., 2011), (Alam et al., 2011), (أبوزيد،2006), (جواد و أبو زيد، 2007).
عوامل تكنولوجية	(Mohamad and Ismail ,2009), (Infindo, 2011), (Al−Zoubi et al., 2011).
الميزة النسبية	(Mohamad and Ismail ,2009), (Infindo, 2011), (Al−Zoubi et al., 2011), (Alam et al., 2011), (Rokhman, 2011), (Zafiropoulos, 2012), (orgerin, 2008), (Wangpipatwong et al., 2008).
التوافقية	(Mohamad and Ismail ,2009), (Infindo, 2011), (Al−Zoubi et al., 2011) ,(Alam et al., 2011), (Grandon and Pearson, 2004), (Rokhman, 2011), (Zafiropoulos, 2012), (Mahadeo, 2009), (Suky and Ramayah, 2010).
سهولة الاستخدام	(Mohamad and Ismail ,2009), (Alam et al., 2011), (Grandon

and Pearson, 2004), (Al–Hujran et al., 2011), (Rokhman, 2011), (Zafiropoulos, 2012), (Mahadeo, 2009), (orgerin, 2008), (Suky and Ramayah, 2010), (Wangpipatwong et al., 2008).	
(Al–Zoubi et al., 2011), (Mohamad and Ismail ,2009), (Alam et al., 2011), (الشوابكة، 2008), (اللوزي، 2010).	**أمن المعلومات وسريتها**
(Mohamad and Ismail ,2009), (Infindo, 2011), (Wang and Ahmad, 2009), (Grandon and Pearson, 2004), (Al–Zoubi et al., 2011).	**عوامل خارجية**
(Mahadeo, 2009), (Suky and Ramayah, 2010), (shafei and Weerakkody, 2009), (Zafiropoulos, 2012).	**التأثيرات الاجتماعية**
(Infindo, 2011), (Al–Zoubi et al., 2011), (Wang and Ahmad, 2009).	**الدعم الحكومي**
(Infindo, 2011), (Al–Zoubi et al., 2011), (Wang and Ahmad, 2009).	**المنافسة**
(Al–Zoubi et al., 2011), (Al–Hujran et al., 2011), (Rokhman, 2011), (Zafiropoulos, 2012), (Suky and Ramayah, 2010), (Wangpipatwong et al., 2008), (shafei and Weerakkody, 2009), (Kim, 2008), (Infindo, 2011).	**استخدام خدمات الحكومة الالكترونية**

1.6 فرضيات الدراسة

للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيقا لأهدافها تم صياغة ثلاثة فرضيات رئيسية بصورتها العدمية، والفرضية الواحدة تفرعت إلى عدة فرضيات بناء على عدد المتغيرات التي تم فرضها في النموذج سابق الذكر، وفيما يلي هذه الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل المؤسسية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد جاهزية المؤسسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الإداري في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل التكنولوجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الميزة النسبية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التوافقية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سهولة الاستخدام في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد أمن المعلومات وسريتها في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

<u>الفرضية الرئيسية الثالثة:</u>

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل الخارجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

ويتفرع من هذه الفرضية مجموعة الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التأثيرات الاجتماعية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الحكومي في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المنافسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

1.7 التعريفات الإجرائية للدراسة

الحكومة الالكترونية: هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعلومات لكافة المواطنين والجهات عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة بكافة وسائلها المتاحة وفي إطار من الشفافية والوضوح (الشوابكة، 2008).

استخدام خدمات الحكومة الالكترونية : استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل العاملين في المؤسسات من حصول على المعلومات وإجراء المعاملات مع الجهات الحكومية.

المشروعات الصغيرة والمتوسطة: تم اعتماد تصنيف حجم المشروعات في هذه الدراسة بناء على عدد العمالة في المشروع ، والذي أقرته وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، حيث اعتبرت المشروعات الصغيرة عدد العاملين فيها يتراوح من (1 إلى 49 عامل) بينما المشروعات المتوسطة عدد العاملين فيها من (50 إلى 249 عامل) (وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، 2010).

العوامل المؤسسية : مجموعة من العوامل المتعلقة بخصائص المؤسسة نفسها من حيث جاهزية المؤسسة والدعم الإداري، والتي يمكن من خلالها قياس إمكانيات وقدرات المؤسسة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

خصائص المؤسسة: مجموعة من الخصائص التي تختلف بها مؤسسة عن غيرها من المؤسسات وهنا تم دراسة الخصائص التالية: عدد العاملين في المؤسسة، سنوات تأسيس المؤسسة، ومجال عمل المؤسسة.

جاهزية المؤسسة : تعرف الجاهزية بأنها توفر موارد المؤسسة الضرورية لتبني استخدام خدمات الحكومة الالكترونية (Infindo, 2011)، من حيث توافر التجهيزات الحاسوبية والانترنت في المؤسسة وتوافر الموارد البشرية المؤهلة لاستخدام وإدارة التكنولوجيا في أداء أعمال المؤسسة، وتوافر الثقافة لتقبل استخدام التكنولوجيا في المؤسسة.

الدعم الإداري: يقصد به العون والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها، وذلك لزيادة دافعية العاملين للمشاركة في استخدام برنامج الحكومة الالكتروني (Shaharudin et al. 2012) (جواد وأبو زيد، 2007).

العوامل التكنولوجية : مجموعة من العوامل التي تقيس التكنولوجيا الحالية والجديدة في المؤسسة والتي تلعب دورا مهما في قرار تبني المؤسسة لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، وتحدد قدرة المؤسسة على الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية (Al-Zoubi, 2011)، وحددتها الباحثة في المتغيرات التالية: الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام، وأمن المعلومات وسريتها.

الميزة النسبية : مدى الفائدة التي يمكن أن تحققها المؤسسة عند استخدامها لخدمات الحكومة الالكترونية بدلا من غيرها من المعاملات الورقية .

التوافقية : درجة ملائمة خدمات الحكومة الالكترونية مع نمط العمل التقليدي في المؤسسة ومع الخبرات السابقة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

سهولة الاستخدام : الدرجة التي يمكن أن يتصور بها العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة أن خدمات الحكومة الالكترونية سهلة التعامل ولا يوجد بها صعوبة.

أمن المعلومات وسريتها : الدرجة التي يمكن أن يتصور بها العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية أنه يتمتع بالأمان والخصوصية.

العوامل الخارجية : مجموعة من العوامل الخارجية التي تحيط بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي قد تؤثر على المخولين فيها لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، وحددتها الباحثة في المتغيرات التالية: التأثيرات الاجتماعية، الدعم الحكومي، والمنافسة.

التأثيرات الاجتماعية: الدرجة التي من الممكن أن يؤثر فيها الأصدقاء والعائلة في المجتمع الذي يعيش فيه العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة على استخدامهم لخدمات الحكومة الالكترونية.

دعم الحكومة: الدعم الذي تقدمه الحكومة للعاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة من اجل تشجيعهم وتحفيزهم على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

المنافسة : التأثير الذي يمكن أن يتشكل على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة من مؤسسات منافسة لها اعتمدت استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

1.8 الدراسات السابقة

من أهم الدراسات السابقة التي تم التوصل إليها والتي لها علاقة بموضوع الدراسة ما يلي:

1.8.1 الدراسات العربية

- **دراسة (المنهالي: 2011)، بعنوان:**

"تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بالإمارات العربي المتحدة. وتألفت عينة الدراسة من (150) مفردة، حيث تم تطوير الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن متغير القناعة الكبيرة لدى العاملين هو الأكثر أهمية من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة تطوير مشروع الحكومة الالكترونية في المجالات المختلفة.

- **دراسة (قطيشات : 2011) بعنوان:**

" أثر جودة خدمة مواقع الحكومة الإلكترونية في قناعة المستفيدين، دراسة استكشافية- قطاع الأعمال- العاصمة عمان"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة خدمة مواقع الحكومة الالكترونية وأثرها في قناعة المستفيدين من قطاع الأعمال في الأردن، حيث شملت مجتمع دراسة متنوع من قائمين ومسئولين عن إدارة ومتابعة الأعمال والأنشطة المتصلة بالجهات الحكومية في قطاع الأعمال في الأردن، وتم استعمال الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات حيث تم توزيع (248) استبانه على عينة أفراد الدراسة بالاعتماد على العينة القصدية (العمدية).

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن اتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة خدمة مواقع الحكومة الالكترونية الستة كانت كالآتي بالترتيب: بعد التخصيص، بعد جودة النظام، بعد تصميم الموقع، بعد الموثوقية، و بعد نوعية المعلومات، أخيرا بعد الاستجابة.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة إعادة تشكيل بوابة الحكومة الالكترونية بناء على تصورات المستفيدين والتركيز على الأبعاد (الموثوقية، نوعية المعلومات وجودة النظام) ذات التأثير على قناعة المستفيدين.

- **دراسة (اللوزي: 2010)**، بعنوان:

" **الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن**".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية من وجهة نظر العاملين في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن باحثة ستة عوامل رئيسية وهي: البنية التحتية، التشريعات والسياسات التنظيمية، أمن المعلومات وسريتها،

الموارد المادية، الإدارة، والوعي الاجتماعي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، حيث تم توزيع استبانه لعينة الدراسة تألفت من 413 موظفا من سبعة مؤسسات من أجهزة الخدمة المدنية في الأردن.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن المبحوثين يعتبرون الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية ثم مجال الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الاجتماعي، وأخيرا البنية التحتية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- التركيز على العنصر البشري الإداري بالتدريب والتأهيل فيما يليق مع تقنيات المعلومات الحديثة.

- **دراسة (جواد وأبو زيد: 2007)**، بعنوان:

"**الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن على أبعادها المستقبلية، حيث تألف مجتمع الدراسة من وزارات و مؤسسات تطبق الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية ويبلغ عددها (24) مؤسسة، وتألفت عينة الدراسة من ستة مؤسسات هي مجلس رئاسة الوزراء، ووزارة الداخلية، ووزارة المالية، ووزارة التخطيط والتعاون الدولي، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأمانة عمان الكبرى. وتم توزيع 365 استبانه اعتمادا على أسلوب العينة العشوائية الطبقية غير التناسبية.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أظهرت الدراسة توافر جاهزية في تطبيق الحكومة الالكترونية في الجوانب التالية: الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والدعم الإداري، في حين لم تظهر الدراسة توافر جاهزية في جانب الثقافة والتوعية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- التركيز على العاملين من حيث إشراكهم في ندوات ودورات تدريبية تؤهلهم لاستخدام الحكومة الالكترونية.

1.8.2 الدراسات الأجنبية

- **دراسة (Suki & Ramayah, 2010)**، بعنوان:

" User Acceptance of the E-Government Services in Malaysia: Structural Equation Modeling Approach" .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تحدد قبول المواطنين لخدمات الحكومة الالكترونية في ماليزيا وذلك باستخدام النموذج النظري "Technology Acceptance Model". حيث أجريت دراسة ميدانية لتحديد العوامل المحددة لقبول المواطنين للحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية في ماليزيا وذلك بتوزيع 200 استبانه على موظفين في مؤسسات مختلفة اعتمادا على أسلوب العينة العشوائية.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أنه يمكن تفسير قبول خدمات الحكومة الإلكترونية في ماليزيا من خلال المحددات التالية: فعالية وسهولة الاستخدام لمواقع الحكومة الالكترونية، التوافقية، والتأثيرات الخارجية، تحقيق فعالية الذات، والتسهيلات المتوافرة، القيم والثقافة، نية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- للحصول على ولاء وانتباه المواطن يجب على الحكومة أن تتبع إستراتيجية تركز على النقاط التالية: توفير واجهة سهلة الاستخدام، وتعزيز آليات الأمن لخدمات الحكومة الإلكترونية، وتوظيف الإعلانات لجذب المواطنين، وزيادة توافر البرامج وأجهزة الكمبيوتر لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

- **دراسة (IFINEDO: 2011)** بعنوان:

"AN EMPIRICAL ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING INTERNET/E-BUSINESS TECHNOLOGIES ADOPTION BY SMES IN CANADA".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على اعتماد الانترنت والتجارة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وذلك بإجراء دراسة في منطقة Maritime في كندا. حيث تم اعتماد كل منdiffusion of innovation theory و Technology–Organization–Environment Framework لبناء نموذج الدراسة. حيث تم استعمال الاستبانة كأداة للدراسة، فتم إرسالها إلى 2200 إيميل.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن كل من العوامل التالية : الميزة النسبية، الدعم الإداري وضغط المنافسين له أثر على اعتماد المشروعات الصغيرة والمتوسطة للتجارة الالكترونية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- بذل جهود أكثر في توعية أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة وموظفيها حول مدى ارتباط الانترنت والتجارة الالكترونية في تعزيز العمليات التجارية، وكذلك الحاجة إلى توجيههم للأعمال الإلكترونية وتدريبهم.

- **دراسة (Thompson et al., 2005)** بعنوان:

"The business value of e-government for small firms".

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح واختبار نموذج عن القيمة التجارية التي تضيفها خدمات الحكومة الالكترونية للشركات الصغيرة. حيث تم العمل على قياس بعدين لخدمات الحكومة الإلكترونية وهما التوجه بالبحث وقياس المعاملات التجارية. حيث أظهرت الدراسة فوائد الخدمات الحكومية الالكترونية بأنواعها للمشاريع الصغيرة والتي تم فيها قياس ربحية المؤسسات. وتألفت عينة الدراسة من 100 شركة صغيرة في ثلاث ولايات من الولايات المتحدة الأمريكية (ولاية ماريلاند، نيويورك، واشنطن).

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن القدرات التكنولوجية للشركات الصغيرة مرتبطة بشكل ايجابي مع استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، أيضا ترتبط بشكل إيجابي بقدرة المؤسسات الصغيرة على تعزيز جيل الاستخبارات، وتطوير الأعمال الجديدة، وتوفير الوقت.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- أنه يجب على المؤسسات الصغيرة استخدام الحكومة الإلكترونية كمصدر للمعلومات لتعزيز معلومات السوق وبناء العائدات.

- **دراسة (Al-Hujran et al., 2011)**، بعنوان:

"The Role of National Culture on Citizen Adoption of eGovernment Services: An Empirical Study".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل الثقافية الوطنية التي لها تأثير على تكيف المواطنين الأردنيين لاستخدام مواقع الحكومة الالكترونية، حيث تم تطوير نموذج للدراسة من خلال دمج النموذج النظري((Technology Acceptance Model (TAM) مع الأبعاد القومية ل(Hofstede)، وتم تصميم الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات الأولية حيث تم توزيع 265 استبانة بينما تم تجميع 197 استبانه صالحة للتحليل.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن لبعدي الثقافة وهما البعد عن القوى وحالة عدم اليقين أثر عظيم على نية المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- حاجة الحكومة الالكترونية للانتباه على الثقافة المنتشرة لدى المواطنين، أيضا يجب على الوكالات الحكومية تزويد المواطنين بخدمات سهلة الاستعمال، وتحسين فعالية البحث والمساعدة، وإضافة معلومات وخدمات مفيدة للمواطنين.

- **دراسة (Alomari et al., 2009)** بعنوان:

"THE DEPLOYMENT OF E-GOVERNMENT IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN: FACTORS IN E-GOVERNMENT ADOPTION"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الاجتماعية التي تؤثر على تكيف المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية في الأردن، حيث تم تصميم نموذج الدراسة بالاعتماد على النموذجين (Technology Acceptance Mode) و (Diffusion of Innovation Theory) بالإضافة إلى عوامل اجتماعية. وتم تطوير استبانه لدراسة المجتمع الأردني.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- أن العوامل التالية: إمكانية الوصول، المعتقدات، الميزة النسبية، ودرجة التعقيد كان لها أثر عظيم على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المواطنين الأردنيين.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- ينبغي على الحكومة الالكترونية فهم والتعرف على هذه العوامل حتى تزود ما يحتاج إليه المواطنون.

- **دراسة (Habashneh، 2012):**

"Citizens' Attitudes toward Electronic Government in Jordan"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مواقف المواطنين اتجاه الحكومة الالكترونية في الأردن من حيث الفائدة المتأتية من استخدامها وسهولة استخدامها والعوامل الديموغرافية والاجتماعية بناء على النموذج النظري (Technology Acceptance Model: TAM) كإطار لتحديد الرابطة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام الاستبانه كأداة للدراسة وتوزيعها من خلال الانترنت وكان مجموع الاستجابات 724 من بين مجموعة واسعة من الجمهور.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة:

- جاءت مواقف المواطنون الأردنيون ايجابيه اتجاه نظم معلومات الحكومة الالكترونية. وكانت المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية مرتبطة بشكل ملحوظ مع الميزة النسبية، سهولة الاستخدام، والقوى الاجتماعية.

وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

- ينبغي على الحكومة الإلكترونية أن تشجع موقف المواطنين اتجاه الحكومة الإلكترونية، وتحفزهم لتطوير مهاراتهم من خلال حل أي مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا التي تظهر في منازلهم وأماكن العمل.

1.9 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

استعرضت الباحثة مجموعة من الأدبيات السابقة ذات الصلة بمفهوم الحكومة الالكترونية وصعوبات تطبيقها وأهميتها من جهة ومن جهة أخرى المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتمت الاستفادة منها في إثراء الجانب النظري للدراسة وفي تطوير نموذج وأداة الدراسة كما سنلاحظ في الفصول اللاحقة، لكن ما تمتاز به هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة تم تلخيصه بمجموعة النقاط التالية:

- تركز الدراسة الحالية على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في قطاع الأعمال في الأردن، في حين توجهت بعض الدراسات السابقة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في القطاع الحكومي الأردني مثل دراسة (جواد وأبو زيد، 2007) ودراسة (اللوزي، 2010) ودراسة (المنهالي: 2011).
- تركز الدراسة الحالية على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، في حين توجهت بعض الدراسات السابقة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المواطنين بشكل عام مثل دراسة (Suki & Ramayah, 2010) ودراسة (Al-Hujran et al., 2012)، ودراسة (Alomari et al., 2009)، ودراسة (Habashneh، 2012).
- أما في مجال استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، فهنالك قلة في الدراسات السابقة في هذا المجال في حد علم الباحثة، حيث تناولت بعض الدراسات السابقة استخدام التجارة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة مثل دراسة (Alam et al., 2011) ودراسة (Wang and Ahmad, 2009).

- قامت الدراسة الحالية بالتعرف على العوامل المؤثرة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، بينما بحثت بعض الدراسات الأخرى الصعوبات التي تواجه تمثيل الحكومة الالكترونية مثل دراسة (اللوزي: 2010)، ودراسات أخرى بحثت التحديات التي تواجهها في تطبيقها مثل دراسة (Elsheikh et al., 2008)، بينما بحثت بعض الدراسات متطلبات نجاحها مثل دراسة (جواد وأبو زيد: 2007).
- وبعض الدراسات كانت عبارة عن وصفية فقط، تصف الوضع الحالي للحكومة الالكترونية في الأردن مثل دراسة (Elsheikh et al., 2008)، و دراسة (Nawafleh et al., 2012) تحاول المقارنة بين الدول النامية والدول المتقدمة لتقليل الفجوة، بينما هذه الدراسة تبحث العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في الأردن.
- اختلاف المجال الزمني للدراسة الحالية فتم إجراء هذه الدراسة خلال عام 2012، بينما نلاحظ أن معظم الدراسات السابقة تتراوح من عام 2000 وحتى عام 2012.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

2.1 تمهيد

2.2 المبحث الأول: الحكومة الالكترونية

2.2.1 مقدمة

2.2.2 مفهوم الحكومة الالكترونية

2.2.3 أهمية الحكومة الالكترونية

2.2.4 مزايا الحكومة الالكترونية

2.2.5 مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

2.2.6 النظريات التي بحثت العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية

2.2.7 العوامل المستخدمة في نموذج الدراسة

2.2.8 الحكومة الالكترونية الأردنية

2.3 المبحث الثاني: المشروعات الصغيرة و المتوسطة

2.3.1 مفهوم المشروعات الصغيرة و المتوسطة

2.3.2 أهمية المشروعات الصغيرة و المتوسطة

2.3.3 المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الأردن

2.3.4 قطاع الصناعات التحويلية في الأردن

2.1 تمهيد

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها تم مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث لإثراء الجانب النظري من الدراسة والذي تمحور حول مبحثين رئيسيين وهما: الحكومة الالكترونية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

فالمبحث الأول هو الحكومة الالكترونية ويتناول مفهوم الحكومة الالكترونية، أهمية الحكومة الالكترونية، مزايا الحكومة الالكترونية، مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية، النظريات التي بحثت العوامل المؤثرة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، العوامل المستخدمة في نموذج الدراسة، وأخيرا الحكومة الالكترونية الأردنية.

أما المبحث الثاني فتناول المشروعات الصغيرة والمتوسطة، فهو يتحدث عن مفهوم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، أهمية المشروعات الصغيرة وال متوسط ة، المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن، وأخيرا قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

2.2 المبحث الأول: الحكومة الالكترونية

2.2.1 مقدمة

شهد العالم في التسعينيات تطورات هائلة وسريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي امتد أفقها لتشمل قطاعات الأعمال، حيث برز مفهوم التجارة الالكترونية وتمثلت بحجم كبير من المعاملات التجارية عن طريق الانترنت، ومع تعاظم دور التجارة الالكترونية في المجالات الحكومية فتح ذلك الدور مفهوما جديدا سمي ب" الحكومة الالكترونية "، فالحكومة الالكترونية تحول المؤسسة التقليدية في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات للمواطنين إلى نظم أكثر تطورا تنسجم وثورة المعلومات الهائلة والاتصالات واستخدام الانترنت والبريد (ابراهيم،2004).

وتعرف الحكومة الالكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت على شبكات المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بكفاءة وفاعلية (اللوزي، 2010)، أي الحصول على الخدمات عن بعد مثل تقديم الوثائق المطلوبة عن طريق شبكة الانترنت وتوفير المعلومات التي تهم المواطنين (عطية، 2010).

وتختلف طبيعة الخدمات الحكومية وأهميتها التي تقدمها الحكومة الالكترونية باختلاف المستفيدين منها، والتي تصنف حسب نوع جهة التعامل ، فمنها تعاملات الحكومة مع المواطنين (G2C)، تعاملات الحكومة مع قطاع الأعمال والمستثمر ون (G2B)، تعاملات الحكومة مع الحكومة (G2G).

2.2.2 مفهوم الحكومة الالكترونية

لا يوجد تعريف واحد لمفهوم الحكومة الالكترونية وإنما هناك اختلافات بين الباحثين في تعريفها وهذه الاختلافات فيها وفق على الجانب الذي يركز عليه البحث من تكنولوجيا، مواطنين، أعمال وموظفين المؤسسات الحكومية، وهنا سنتناول عدة تعاريف لمفهوم الحكومة الالكترونية.

عرف (اللوزي، 2010) مصطلح الحكومة الالكترونية بأ نه "تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل الكترونية من الاطلاع على المعلومات وإكمال التبادلات بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس من العدل والمساواة".

وأشار (المبيضين، 2011) أن الحكومة الالكترونية تعني "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الالكترونية".

وعرفها (الوادي والوادي، 2011) " الحكومة الالكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة والشفافية وصحة المعلومات وتبادلات المعلومات داخل الحكومة، وبين الحكومة والمؤسسات الفرعية التابعة لها والشعبيات، وبين المواطنين والمؤسسات العامة والمنظمات غير الحكومية، وتعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات واستخدامها".

بينما عرفها (جواد و أبو زيد، 2007) "الحكومة الالكترونية من نطاقها الضيق بكونها استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة حرية تنقل المعلومات دون قيود مادية تتمثل في القيود

الورقية أو المكانية إلى نطاقها الواسع بكونها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة إمكانية الدخول إلى الخدمات الحكومية ونشرها عبر الشبكة لتعم الفائدة على المواطن، وأصحاب الأعمال الخاصة والعاملين".

وكما أشار (ابراهيم، 2004) في مفهوم الحكومة الالكترونية: " إن الحكومة الالكترونية عبارة عن تكوين هيكلي من الأجهزة والمعدات الالكترونية والتكنولوجية والاتصالات والبرمجيات بهدف تقديم أفضل الخدمات وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات وانجاز المعاملات، وذلك بعد تشفيرها وتحويلها إلى صور الكترونية متكاملة وتبادل هذه المعلومات بين الإدارات الحكومية أو الإدارة الحكومية والمواطنين، وفي إطار واضح من الشفافية والتشريعات القانونية، ولكل ما يتم من إجراءات داخل دائرة صنع القرار الحكومي وتحسين مستوى الأداء وبأقل تكلفة وجهد ووقت".

ويمكن النظر إلى الحكومة الالكترونية على "أنها وظيفة إبداعية في مجال أعمال وإجراءات الحكومة وهي تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق المواقع الالكترونية والمشاركة في عملية شراء وأداء الخدمة" (جبر ،2002).

بناء على التعاريف السابقة للحكومة الالكترونية، يمكن للباحثة تعريفها بأنها استخدام الحكومة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها للمواطنين كافة بما فيهم مؤسسات حكومية أو مؤسسات خاصة أو أفراد، وهذه الخدمات تمتاز بالدقة والشفافية والعدل والمساواة، وتختصر على المستفيدين الوقت والجهد والتكلفة في الحصول عليها.

2.2.3 أهمية الحكومة الالكترونية

تكمن أهمية الحكومة الالكترونية في قدرتها على تقديم خدماتها خلال دقائق وربما ساعات بدلا من أيام وأسابيع، حيث المعلومات تكون متوافرة لجميع المواطنين بغض النظر عن عرقهم وأجناسهم، فتتوافر نقطة مركزية لخدمة كافة المواطنين، خلال 24 ساعة باليوم و7 أيام بالأسبوع.

فللحكومة الالكترونية تفيد الحكومة نفسها فهي تعمل على تحسين مستوى أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، من خلال استخدام الوسائل الالكترونية التي تمكن الجهات الحكومية من الاطلاع على المعلومات الحكومية وإكمال التبادلا ت بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها بيسر وسهولة (ابراهيم ،2004).

أما بالنسبة للمنظمات فإن الحكومة الالكترونية تساعد المنظمات على أداء عملياتها التجارية بطريقة أكثر مرونة وأقل تكلفة وتساعدها على تخطي الحدود المكانية والزمانية في تعاملاتها التجارية ، من انجاز وتسليم الخدمات والمعلومات الكترونيا إلى المستفيدين النهائيين في أي وقت وفي أي مكان (جبر ،2002).

وقد عرف (Grant and Chau, 2009) الحكومة الالكترونية بأنها " التحول على نطاق واسع لرفع قدرات المؤسسات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف (1) تطوير ونشر خدمات القطاع العام بشكل مستمر ومتكامل وبجودة عالية، (2) رفع كفاءة إدارة العلاقة مع الجمهور، (3) ودعم النواحي الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين والأعمال، وتسهيل إدارة المجتمع المدني من نواح متعددة ".

بالإضافة إلى أهمية أخرى للحكومة الإلكترونية وهي جذب الاستثمار الأجنبي المباشر ((foreign direct investment (FDI)، فالحكومة بذلك تعمل على تنظيم الأعمال الكترونيا مما يساعد في خلق جو جذاب للاستثمار الأجنبي المباشر (Al-Zoubi et.al, 2011)، فتقلل من الأعباء على الشركات الأجنبية، فتلعب دورا حاسما في تحسين القدرة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية الدولية، وتشجيع الاقتصاد الرقمي في السوق في جميع أنحاء العالم (Elsheikh,2008).

وبالنسبة للمواطنين فإن الحكومة الالكترونية تعمل على تأمين خدمات تمتاز بالسرعة والدقة والتكلفة القليلة بالإضافة إلى أنها تتمتع بالعدالة والمساواة والشفافية، وذلك بإدخال وسائل وآليات تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الحكومية في إطار عقد جديد بين الحكومة والمواطن أساسه الشفافية والثقة المتبادلة بين كل من المواطن وتقديم الخدم ات بغض النظر عن الجنس والعرق ومستوى الدخل والطبقة الاجتماعية (الزغبي، 2001)، (جبر، 2002).

وبذلك يجب على الحكومة الإلكترونية أن تكون قادرة على تقديم خدماتها أو المعلومات إلى المواطنين في غضون دقائق أو ساعات، مقابل أيام أو أسابيع، ويجب على المواطنين والشركات والحكومات أن تكون قادرة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية مثل الحصول على التقارير المطلوبة دون الحاجة لتوظيف المحاسبين والمحامين للقيام بذلك (Nawfleh et al. ,2012).

2.2.4 مزايا الحكومة الالكترونية

تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يحقق مجموعة من المزايا يمكن تلخيصها بمجموعة النقاط التالية (المبيضين، 2011) و(Nawafleh,2012):

1- سرعة الانجاز ، فإنجاز المعاملات إلكترونياً يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص. لذلك فإن المحاكاة الإلكترونية توفر للمواطن خدمتها بسرعة من خلال الدخول على الخط On-line وليس من خلال الدخول في الصف In-line وانتظار الدور.

2- زيادة الإتقان وتحسين تقديم الخدمة، إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي من خلال استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.

3- تعزيز المسائلة، أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تُفرَض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدي.

4- تخفيض التكاليف، يحتاج نظام الحكومة الإلكترونية في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج و تدريب العاملين ، بعد ذلك تقل تكلفته كثيراً عن أدائها بالطريقة التقليدية (أو اليدوية).

5- يبسط الإجراءات ويحفظ الوقت، فباستعمال نظام الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة.

6- زيادة الشفافية الإدارية، عندما تتم المعاملات بطريقة الكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين، و في ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل.

2.2.5 مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

اختلف الباحثون على تقسيم المراحل الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية فمنهم من قسمها إلى ثلاثة مراحل، ومنهم من قسمها إلى أربعة مراحل، وآخرون إلى خمسة مراحل، وسنتناول الحديث عن بعضها:

أ -أشار (المبيضين، 2011) إلى ثلاثة مراحل رئيسية للحكومة الالكترونية كالآتي:

1 -المرحلة الأولى: النشر باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول إلى معلومات الحكومة، إذ تبدأ عملية الحكومة الالكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الخط، مبتدئة بنشر القواعد والقوانين والتشريعات والوثائق والاستمارات وغيرها.

2 -المرحلة الثانية: التفاعل من خلال توسيع المشاركة المدنية في الحكومة، وتنطوي الحكومة الالكترونية التفاعلية على وجود اتصالات باتجاهين مثل الاتصال عبر البريد الالكتروني للاستفسار عن مسائل معينة.

3 -المرحلة الثالثة: التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية على الخط، بأن تعرض الحكومة خدماتها بشكل مباشر على المواطنين وبالوقت الحقيقي أيضا.

ب- أشار (المعاني، 2012) إلى أربعة مراحل رئيسية للحكومة الالكترونية كالآتي:

1- مرحلة الوجود، وفيها يتم تأسيس بوابة الحكومة الالكترونية والإعلان عنها لجمهور المستفيدين، وتتوافر فيها كافة المعلومات والبيانات الخاصة بمتطلبات الحصول على تلك الخدمات التي يتوقع أن يحتاج إليها المستفيد.

2- مرحلة التفاعل، وفيها يتم تبادل المعلومات بناء على طالب الخدمة ومقدمها مثل إتاحة إمكانية ملء النماذج بعد طباعتها من شبكة الانترنت وقبولها لدى جهات التقديم.

3- مرحلة التنفيذ، أي تمكين الجمهور من تنفيذ بعض المعاملات الحكومية بشكل كلي أو جزئي.

4- مرحلة التكامل، وفيها تتكامل جميع الجهات الحكومية مع بعضها البعض بتحقيق الربط الالكتروني بين قواعد البيانات الحكومية لإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من موقع واحد وهو بوابة الحكومة الالكترونية.

2.2.6 النظريات التي بحثت العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية

استخدمت الدراسات السابقة العديد من النظريات (أو النماذج) لتبحث العوامل المؤثرة على استخدام تكنولوجيا أو تطبيق تكنولوجي جديد مثل الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية...، وهنا سنتناول بعض من هذه النظريات والتي تم الرجوع إليها في هذه الدراسة لتحديد متغيرات الدراسة.

والجدول رقم (2-1) يوضح بعض من هذه الدراسات السابقة التي استَخدَمت هذه النظريات وتم الرجوع إليها في بناء نموذج الدراسة، وهي:

1. نظرية انتشار الابتكار Diffusion of Innovation theory (DOI).
2. نموذج تقبل تكنولوجيا جديدة Technology Acceptance Model (TAM).
3. نموذج التكنولوجيا- المنظمة- البيئة Technology-Organizational-Environment (TOE) Framework.

الجدول رقم (2-1): الدراسات السابقة التي تناولت نظريات الدراسة.

النموذج/ النظرية	الدراسات السابقة
Diffusion of Innovation theory (DOI)	(Mohamad and Ismail ,2009), (Infindo, 2011), (Al-Zoubi et al., 2011) ,(Alam et al., 2011), (Grandon and Pearson, 2004), (Rokhman, 2011), (Zafiropoulos, 2012), (Mahadeo, 2009), (Suky and Ramayah, 2010), (Wang and Ahmad, 2009), (Al-Qirim, 2007).

(Grandon and Pearson, 2004), (Wangpipatwong et al., 2008), (orgerin, 2008), (Al-Hujran et al., 2011), (Suky and Ramayah, 2010), (Mahadeo, 2009), (Kim, 2008).	**Technology Acceptance Model (TAM)**
(Mohamad and Ismail, 2009), (Infindo, 2011), (Al-Zoubi et al., 2011), (Wang and Ahmad, 2009), (Weerakkody et al., 2010), (Al-Qirim, 2007).	**Technology Organizational Environment (TOE)**

1 -نظرية انتشار الابتكار

Diffusion of Innovation Theory (DOI) for Rogers, 1995.

تبحث هذه النظرية وصف وشرح وتنبوء سلوك تكيف مجموعة من الأفراد (Alam et al., 2011) حيث تُستَخدم هذه النظرية للبحث في تقبل أي ابتكار جديد مثل الانترنت، الكمبيوتر،الخ... وتتألف من خمسة عناصر رئيسية: وهي الميزة النسبية (Relative advantage)، التوافقية (Compatibility)، درجة التعقيد (Complexity)، التجربة (Trialability)، الملاحظة (Observability).

والأدبيات السابقة ركزت على ثلاثة عناصر واعتبرتها أنها أكثر العناصر أهمية في عملية تكيف تكنولوجي جديد وهي الميزة النسبية (Relative advantage)، التوافقية (Compatibility)، درجة التعقيد (Complexity)، وهنا في هذه الدراسة تم استخدام الميزة النسبية والتوافقية كمتغيرات للدراسة، وأيضا تم استخدام سهولة الاستخدام كمعنى مكافئ لدرجة التعقيد.

2 نموذج تقبل تكنولوجيا جديدة

Technology Acceptance Model (TAM) for Davis, 1989.

هذا النموذج مستمد من نظرية ((Theory of Reasoned Action (TRA) والتي تعالج مسألة كيفية قبول واستخدام تكنولوجيا معينة، وهذا النموذج يشير إلى أنه عند عرض تكنولوجيا جديدة على المستخدمين (على سبيل المثال) مجموعة من البرامج الجديدة، هنالك عدد من المتغيرات تؤثر على قراراتهم حول كيف ومتى سوف يتم استخدام هذه البرامج الجديدة (Suky and Ramayah,2010).

ويبحث نموذج (TAM) تقبل ابتكار تكنولوجي جديد مثل الحكومة الالكترونية، الموبايل، التجارة الالكترونية،... ويتألف من عنصرين أساسيين وهما الفائدة المنظورة (Perceived usefulness)، وسهولة الاستخدام المنظورة (Perceived ease of use).

ونلاحظ بأنه هنالك تشابه بين النظريتين (DOI) و(TAM) من حيث العنصرين التاليين وهما (Relative advantage and Complexity) في نظرية (DOI) و (Perceived usefulness and Perceived ease of use) في نظرية (TAM) (Alam et al., 2011).

3 نموذج التكنولوجيا–المنظمة–البيئة

Technology–Organization– Environment Theory for Tornatzky and Fleisher 1990.

يبحث هذا النموذج (أو الإطار) تكيف تكنولوجيا جديدة أو ابتكار مثل الحكومة الالكترونية، الموبايل، التجارة الالكترونية، الخ.... ويتألف من ثلاثة عناصر رئيسية وهي التكنولوجيا، المنظمة، والبيئة.

وبشكل أساسي، فإن هذا الإطار هو مخطط تكاملي يتضمن خصائص هذه التكنولوجيا، والعوامل التنظيمية للوحدات، وعناصر من البيئة الكلية . والعديد من الدراسات شملت استخدام إطار TOE لدراسة أثر العوامل التنظيمية ذات الصلة والمتغيرات البيئية مثل الدعم الإداري، وجاهزية المنظمة، والدعم الحكومي، والضغوط من العملاء والشركاء والمنافسة. وأيضا وجدت العديد من الدراسات السابقة أن جميع العوامل المذكورة آنفا حاسمة في قبول التكنولوجيا في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وهذه المعلومات وفرت سببا كافيا لإدراجها في هذه الدراسة.

وهنا في هذه الدراسة تم استخدام نموذج البيئة – المنظمة – التكنولوجيا (TOE) مع نظرية انتشار ابتكار (DOI) و نظرية تقبل تكنولوجيا جديدة (TAM) بحيث يكون لدينا القدرة على توفير تفسير إلى حد ما في توقع سلوك اعتماد تكنولوجيا جديدة في قطاع الأعمال (Mohamad and Ismail ,2009).

2.2.7 العوامل المستخدمة في نموذج الدراسة

هنالك العديد من العوامل التي تجعل تكيف استخدام التكنولوجيا بطيء في المشروعات الصغيرة والمتوسطة مثل: نقص في تقنيات التكنولوجيا المصممة خصيصا لاحتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، وقدرات المؤسسات المالية، ومحو الأمية التكنولوجية لدى العاملين في المؤسسات، وعدم توافر التواصل الاجتماعي الجيد والبنية التحتية القانونية للخدمات الالكترونية ووجهات النظر لدى العاملين في المؤسسات على المدى القصير، ونقص في المهارات والخبرات في التعامل مع التكنولوجيا حتى في المنزل (Alzougool,2008).

والعديد من الدراسات السابقة استخدمت نموذج TAM وDOI و TOE لتحقق في تكيف خدمات الحكومة الالكترونية (Suky and Ramayah, 2010). وعموما، فإن العوامل التي تؤثر على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية يمكن تصنيفها إلى تصنيفات عديدة مثل عوامل إدارية، منظميه، بيئية، تكنولوجية، وفيما يلي تفصيل لتصنيفات العوامل الثلاثة التي استعملتها الدراسة:

أولا: عوامل مؤسسية

تقبل وتكيف الأفراد لابتكار جديد يختلف عن تقبل وتكيف المؤسسات لابتكار جديد من حيث العوامل التي تؤثر على الاستخدام والتكيف لهذا الابتكار الجديد، فالابتكار المؤسسي يعرف على أنه عملية أو نظام أو خدمة جديدة يتم تطويرها داخل المؤسسة أو يتم شراؤها من مصادر خارجية، أي تعمل المؤسسة على أن تحله (الابتكار الجديد) محل عملية لتحقق فاعلية أكبر في أداء المؤسسة (Alzoubi et al.,2011).

وهنا في هذه الدراسة تم بحث متغيرين أساسيين من العوامل المؤسسية وهما:

أ. جاهزية المؤسسة

تعرف جاهزية المؤسسة أو المنظمة بأنها توافر الموارد اللازمة في المنظمة للتكيف مع الابتكار (Infindo, 2011)، حيث جاهزية المنظمة تعكس قدرات المؤسسة التكنولوجية أو مستوى استخدام المعارف والمهارات الابتكارية والمؤسسية، ودون هذه القدرات تفتقر المؤسسة إلى الاستعداد وسيكون اعتماد المؤسسة للابتكار أقل (Alam et al., 2011).

ب. الدعم الإداري

ويقصد به العون والمساعدة المقدمة من قبل الإدارات بحسب مستوياتها، وذلك لزيادة دافعية العاملين للمشاركة في استخدام برنامج الحكومة الالكتروني (Shaharudin et al. 2012) (جواد و أبو زيد، 2007).

ثانيا: عوامل تكنولوجية

في هذه الدراسة نفترض أن استخدام خدمات الحكومة الالكترونية داخل المؤسسة مرتبط بقدرة الشركة على التفاعل الالكتروني (Thompson et al., 2005)، وقد تم بحث المتغيرات التالية من العوامل التكنولوجية:

أ. الميزة النسبية

تعرف الميزة النسبية (Relative advantage) بأنها الدرجة التي ينظر إلى استخدام الابتكار (أحلاله) بأنه أفضل من محل الفكرة نفسها، وهنا يقصد بها الفائدة التي يمكن أن تحققها المؤسسة جراء استخدامها لخدمات الحكومة الالكترونية عن الطرق الاعتيادية (Alam et al., 2011).

ب. التوافقية

وتعرف التوافقية (Compatibility) بأنها الدرجة التي ينظر إلى الابتكار على أنه متوافق مع القيم الموجودة والخبرات السابقة واحتياجات المتبنين المحتملين (Mahadeo, 2009)، وهذه الدراسة تبحث مدى ملائمة استخدام خدمات الحكومة الالكترونية مع العمل التقليدي الحالي المستخدم من قبل الإدارة والعمال، والمتعارف عليه داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

ت. سهولة الاستخدام

وفقا لنموذج TAM يعتبر عامل سهولة الاستخدام (PEOU: Perceived Ease of Use) هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على قبول نظام المعلومات، ويعرف PEOU بأنه "الدرجة التي يعتقدها الإنسان أن استخدام نظام معين سوف يكون خاليا من أي جهد" (Alam et al., 2011).

ث. أمن المعلومات وسريتها

يعرف الأمن على أنه "مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها. والسرية هي المحافظة على المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم تخزينها في نظم الحكومة الالكترونية وعدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الآخرين" (جواد وأبوزيد،2007).

ثالثا: عوامل خارجية

يبحث هذا العامل متغيرات خارجية من بيئة عمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وقد تؤثر على قرار العاملين في تكيف واستخدام خدمات الحكومة الالكترونية وهذه المتغيرات هي:

أ. التأثيرات الاجتماعية

التأثيرات الاجتماعية (social influences) وتتساوى مع الأعراف الشخصية (subjective norms) وتعرف على أنها تأثير أراء الأشخاص الآخرين، المرؤسيين، الزملاء (Suky and Ramayah,2010) على العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

ب. الدعم الحكومي

الدعم الذي تقدمه الحكومة لقطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة من أجل تشجيعهم وتحفيزهم على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية. وعرفها (Infindo, 2011) بأن "الدعم الحكومي هو المساعدة التي تقدمها الحكومة لتشجيع انتشار الابتكار في نظم المعلومات في المؤسسات".

ت. المنافسة

ربما تواجه مؤسسات الأعمال ضغوطا من جهات عدة ربما من الزبائن، الشركاء، المنافسين للتكيف مع تكنولوجيا جديدة ونشر تكنولوجيا المعلومات يمكن المؤسسات من

الاستجابة بسرعة للضغوط البيئية، لتلبية طلب العملاءومواكبة العولمة (Mohamad and Ismail, 2009). لذا في هذه الدراسة تم بحث متغير المنافسة، وقد عرفتها الباحثة بأنها الضغط الذي قد يتشكل على العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المنافسين عند استخدامهم لخدمات الحكومة الالكترونية.

رابعا: استخدام خدمات الحكومة الالكترونية

استخدام خدمات الحكومة الالكترونية هو العامل التابع في نموذج الدراسة و تمثل بمدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، وبشكل عام يمكن تلخيص استخدامات المواطنين والشركات لخدمات الحكومة الإلكترونية في ثلاثة أغراض رئيسية وهي (Thompson et al., 2005):

(1) الوصول إلى المعلومات

(2) إجراء معاملات مع الحكومة الكترونيا

(3) والمشاركة في صنع القرارات الحكومية

2.2.8 الحكومة الالكترونية الأردنية

تُعتبر المملكة الأردنية الهاشمية من أوائل الدول العربية التي اتجهت نحو تبني وتنفيذ مبادرة الخدمات الحكومية الالكترونية، حيث أُطلِقَت الحكومة الالكترونية الأردنية بمبادرة من أعلى سلطة في البلاد وهو جلالة الملك عبدالله الثاني بهدف تحسين مستوى أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تقديم الخدمة وانجاز المعاملات الحكومية بهدف الوصول إلى درجة عالية من رضا متلقي الخدمة وذلك في عام 2000 (اللوزي، 2010) (Elsheikh, 2008).

و من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات الالكترونية: دائرة العطاءات العامة، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، الجمارك الأردنية، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة الأحوال المدنية، مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني، وكالة الأنباء الأردنية وأمانة عمان (تقرير قطاع التكنولوجيا-2010).

وتم إعداد خطة شاملة لتنفيذ برنامج الحكومة الالكتروني الأردني، وتتضمن هذه الخطة المشاريع التالية: بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية، مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية، بوابة الرسائل القصيرة، بوابة الدفع الالكترونية الأردنية، الشبكة الحكومية الآمنة (SGN)، بالإضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية لموظفي الحكومة حيث تلقى أكثر من 10000 موظف حكومي دورات تدريبية منذ عام 2003، ومازال برنامج الحكومة الالكتروني الأردني مستمر في تنفيذ العديد من المشاريع التي من شأنها أن تحقق انتشارا ناجحا للحكومة الالكترونية الأردنية (المبيضين، 2011).

جاء ترتيب المملكة الأردنية الهاشمية في تطوير الحكومة الالكترونية في غرب أسيا لعام 2010، بمرتبة (51) وتراجعت لمرتبة (98) لعام 2012، وذلك حسب دراسة استقصائية أجرتها الأمم المتحدة (UN Report, 2013).

ويبدو أن هنالك نقص في فهم العوامل المؤثرة على استخدام المواطنين لموقع الحكومة الالكترونية وخدماتها في الأردن، فـفي دراسة Al-jagoub, 2010 وجدت بأن 85% من المواطنين الأردنيون لم يستخدموا مواقع الحكومة الالكترونية (A-Hujran et.al., 2011).

2.3 المبحث الثاني: المشروعات الصغيرة و المتوسطة

تبحث هذه الدراسة العوامل المؤثرة في ا ستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث تلعب المشروعات الصغيرة والمتوسطة دورا مهما في الاقتصاد الوطني فهي تحقق حيوية في السوق، بتوفير المزيد من فرص العمل، وتشجيع الابتكار التكنولوجي فتعمل على استقرار الاقتصاد الوطني (Dai & Zhang, 2009).

وتشكل المشروعات الصغيرة والمتوسطة أكثر من 80% من مجمل المشاريع في الأردن (Al-Hyari et al., 2011)، ويعتبر قطاع الصناعات التحويلية من أكثر القطاعات استخداما لخدمات الحكومة الالكترونية وهو القطاع الذي سيتم عليه تطبيق هذه الدراسة.

وان استخدام خدمات الحكومة الالكترونية يمكن أن يحسن من أداء الشركة مع الوقت، حيث أنها عنصر مهم في توجه المنظمة نحو التسويق الالكتروني، حيث أظهرت الأدلة التجريبية وجود تأثير كبير على أداء الشركة من حيث جودة المنتجات، ونجاح منتج جديد، نمو المبيعات، وتعزيز القيمة للعملاء، وتحسن من إستراتيجية المؤسسة، وفي نهاية المطاف، تفوق في الربح (Thompson et al.,2005).

وفي هذا البند نبحث مفهوم وأهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ومن ثم نتحدث عن المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن وأخيرا نتناول قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

2.3.1 مفهوم المشروعات الصغيرة و المتوسطة

يوجد تعريفات عدة للم شروعات الصغيرة والمتوسطة في مختلف البلدان ومختلف الدراسات لكن بشكل عام فإن التعريف يعتمد على العمالة والأصول أو كلاهما (Alzougool, 2008).

فالبنك الدولي يعرفها كالتالي، المؤسسات المصغرة تتكون من (1-10) عامل ويبلغ حجم الاستثمار فيها أقل من (100000) دولار، أما المؤسسات الصغيرة فتتكون من (11-50) عامل في حين يتراوح حجم الاستثمار فيها ما بين (100000 و3 مليون دولار)، أما المؤسسات المتوسطة فيتراوح حجم الاستثمار فيها ما بين (3 ملايين – 15 مليون) دولار (الرفاعي، 2011).

وقرر البنك المركزي الأردني اعتماد تعريف المشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم ولأغراض الاستفادة من التسهيلات المضمونة من مؤسسة الاستثمار الخاص لما وراء البحار الأمريكية « اوبيك» بأنها الشركات التي تحقق شرطين من الشروط التي حددها البنك والمتمثلة في أن تقوم الشركة بتوظيف 300 موظف كحد ادني ، وألا يتجاوز مجموع موجوداتها ما يعادل 15 مليون دولار أمريكي وألا يتجاوز مجموع مبيعاتها السنوية ما يعادل 15 مليون دولار أمريكي (الدستور، 2012).

بينما أقرت وزارة الصناعة والتجارة الأردنية أن المشروعات الحرفية (المصغرة) يتراوح فيها عدد العاملين من (1- 9 عامل) أو رأسمالها أقل من 30 ألف دينار أردني، والمشروعات الصغيرة عدد العاملين فيها يتراوح من (10 إلى 49 عامل) ورأسمالها 30 ألف دينار أردني فأكثر، بينما المشروعات المتوسطة عدد العاملين فيها يتراوح من (50 إلى

249 عامل) ورأسمالها 30 ألف دينار أردني فأكثر (وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، 2010).

بينما في هذه الدراسة تم اعتماد تصنيف حجم المشروعات بناء على عدد العمالة في المشروع كما أقرته وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، حيث اعتبرت المشروعات الصغيرة عدد العاملين فيها يتراوح من (1 إلى 49 عامل) بينما المشروعات المتوسطة عدد العاملين فيها من (50 إلى 249 عامل).

و استخدام عدد العمال كمعيار لتعريف المشروعات الصغيرة والمتوسطة يمتاز بعدد من المزايا، أهمها (الرفاعي، 2011):

1 - يسهل عملية المقارنة بين القطاعات والدول.

2 - مقياس ومعيار ثابت وموحد، خصوصا أنه لا يرتبط بتغيرات الأسعار واختلافها مباشرة وتغيرات أسعار الصرف.

3 - من السهولة جمع المعلومات حول هذا المعيار.

2.3.2 أهمية المشروعات الصغيرة و المتوسطة

تزايدت أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة مع مرور الزمن وأصبحت العمود الفقري لاقتصاد أي بلد وخاصة في البلدان النامية (Alzougool, 2008)، فللمشاريع الصغيرة والمتوسطة تلعب دورا بالغ الأهمية في اقتصاد معظم الدول انطلاقا من قدرتها على خلق فرص عمل ونمو اقتصادي للبلاد (Kumaran & Ganesan, 2011).

وأيضا الشركات الصغيرة والمتوسطة تلعب دورا حيويا في اتجاه نمو البلاد لأنها عادة تمثل أكبر نسبة من شركات الأعمال التي أنشئت في معظم البلدان (Mohamad and Ismail ,2009). وتشكل المشروعات الصغيرة والمتوسطة ما يقارب 90٪ من العدد الإجمالي للشركات في جميع أنحاء العالم (Alzougool, 2008) .

وعلى الصعيد العالمي، فمن المسلم به أن ما يقرب من 80 في المائة من النمو الاقتصادي يأتي من قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. وفي البلدان النامية أكثر من 70 في المئة من جميع أعماله من خلال المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، وفي العديد من الدول النامية، تشكل المشاريع الصغرى والوسطى أكبر مجموعة صناعة والتي توفر تصنيع متخصص وخدمات الدعم للشركات الكبيرة (Kumaran & Ganesan, 2011).

2.3.3 المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن

تشكل المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن حوالي 98.7% من عدد المشروعات الصناعية الكلي، وذلك باعتماد معيار عدد العمال ورأس المال المستثمر لتصنيف المشروعات الصناعية (وزارة الصناعة والتجارة الأردنية) والموضح بالجدول رقم (2-2).

الجدول رقم (2-2): تصنيف المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن

(وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، 2010)

نوع المؤسسة الصناعية	عدد العمال	(و/أو) رأس المال المسجل
*حرفية	1-9	أو أقل من 30ألف دينار
صغيرة	10-49	و 30 ألف دينار فأكثر
متوسطة	50-249	و 30ألف دينار فأكثر
كبيرة	250 فأكثر	و 30ألف دينار فأكثر

* تم تصنيف المؤسسات الحرفية(Micro enterprises) والتي تشكل نسبة92% من عدد المصانع المحلية ضمن تصنيفات الصناعات الصغيرة والمتوسطة حيث تمتاز هذه المؤسسات بصغر حجمها وأهميتها الاقتصادية والاجتماعية, وحاجتها إلى تلقي الدعم المحلي والأجنبي.

تشكل المشروعات الصغيرة والمتوسطة تقريبا (98%) من المشروعات في الأردن ، وهي بذلك تعود بفائدة على الاقتصاد الأردني فهي تحقق ما يلي (الرفاعي، 2011):

- توظف تقريبا (60%) من القوى العاملة في الأردن.
- تعتبر من أفضل الطرق للحد من مشكلتي الفقر والبطالة لقدرتها على توفير فرص العمل.
- قدرتها على إنتاج سلع وخدمات بديلة للمستورد ويمك تصديرها.
- تشكل بيئة مناسبة للابتكار والإبداع.
- تساهم بشكل فعال في رفع الناتج المحلي الإجمالي.
- تتيح المجال أمام الشباب لتحقيق التشغيل الذاتي.

2.3.4 قطاع الصناعات التحويلية في الأردن

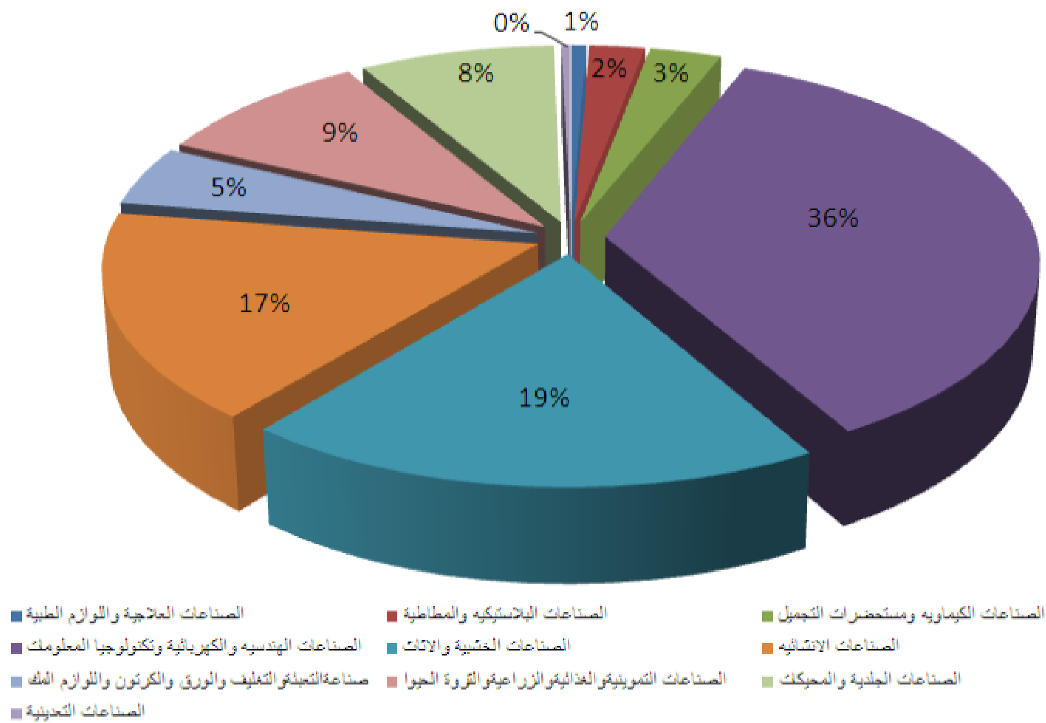
يعد قطاع الصناعات التحويلية الركيزة الأساسية للتصنيع والمعيار الرئيس للتطور الصناعي، فهو يلعب دورا مهما في عملية التنمية الاقتصادية بوصفه المحرك الأساسي لزيادة معدلات نمو الدخل القومي، وأساس عملية التنمية الاقتصادية من خلال مساهمته في تطوير الهيكل الإنتاجي في الاقتصاد القومي، وهذا ما أكده تعريف الأمم المتحدة للتصنيع "إن قطاع الصناعة التحويلية هو الأساس في بناء هيكل اقتصادي حلي، متنوع ومتطور". (داود، 2010).

و يمكن تلخيص أهمية قطاع الصناعة في الأردن بالنقاط التالية (وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، 2012):

- يساهم بحوالي ربع الناتج المحلي الإجمالي بشكل مباشر، هذا بالإضافة إلى ارتباطه بالعديد من القطاعات الاقتصادية الأخرى.
- يستوعب جزءاً من قوى العمل الأردنية، حيث يوفر فرص التأهيل والتدريب لها، وتقدر العمالة المشتغلة فيه حوالي (15%) من مجمل القوى العاملة.
- يساهم في تغطية جزء من عجز الميزان التجاري الأردني عن طريق صادراته، والتي تشكل جزءاً مهماً من إجمالي الصادرات حيث تقدر الصادرات الصناعية الأردنية بحوالي (90%) من مجمل الصادرات السلعية.

وتصنف وزارة الصناعة والتجارة الأردنية الصناعات التحويلية إلى تسعة أصناف مختلفة، يوضحها الشكل رقم (2-1) حيث يبين نسبة كل صناعة من مجمل الصناعات :

- الصناعات العلاجية واللوازم الطبية.
- الصناعات البلاستيكية والمطاطية.
- الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل.
- الصناعات الجلدية والمحيكات.
- الصناعات الخشبية والأثاث.
- الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات.
- الصناعات الإنشائية.
- الصناعات التموينية والغذائية.
- صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية.



الشكل رقم (2-1) : تصنيف الصناعات التحويلية في الأردن، تقرير عن غرفة صناعة عمان، 2009.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 تمهيد

3.2 منهجية الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة

3.4 عينة الدراسة

3.5 مصادر الحصول على البيانات

3.5.1 البيانات الثانوية

3.5.2 البيانات الأولية

3.6 أداة الدراسة

3.7 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

3.8 إجراءات الدراسة

3.9 الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 تمهيد

يتناول هذا الفصل الطريقة والإجراءات المتبعة خلال الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة، حيث يوضح منهجية الدراسة التي تم استخدامها والتي شملت طبيعة الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، مصادر الحصول على البيانات الأولية والثانوية، أداة الدراسة لجمع البيانات الأولية للدراسة موضحا صدقها وثبوتها، بالإضافة إلى عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة لدراسة متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

3.2 منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي- التحليلي للتعرف على العوامل التي تؤثر على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال إجراء دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن، حيث يقوم هذا المنهج على إعطاء وصف علمي دقيق في جمع البيانات والمعلومات التي تتطلبها الدراسة، ومن ثم استخراج العلاقات والروابط والتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها للخروج بنتائج للدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة

تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نسبة (98.7%) من قطاع الصناعات التحويلية في الأردن (Al–Hyari et al., 2011)، ويشمل قطاع الصناعات التحويلية القطاعات التالية (حسب تصنيف وزارة الصناعة والتجارة الأردنية): الصناعات العلاجية واللوازم الطبية، الصناعات البلاستيكية والمطاطية، الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل، الصناعات الجلدية والمحيكات، الصناعات الخشبية والأثاث، الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات، الصناعات الإنشائية، الصناعات التموينية والغذائية، صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية. ويبين الجدول رقم (3–1) القطاعات الصناعية المختلفة في الأردن وعدد المؤسسات الصناعية في كل قطاع (تقرير غرفة صناعة عمان، 2009).

ولكبر أعداد مؤسسات الصناعات التحويلية في الأردن، ولتمركز أعداد كبيرة من المؤسسات الصناعية في المدن الصناعية، تم اختيار أكبر مدينتي صناعيتين في الأردن كمجتمع للدراسة الحالية، وهما مدينتي الملك عبد الله الثاني ابن الحسين الصناعيةفي عمان ومدينة الحسن الصناعية في اربد.

والجدول رقم (3–2) يوضح عدد المؤسسات الصناعية في مدينتي الملك عبد الله الثاني ابن الحسين الصناعية ومدينة الحسن الصناعية وذلك حسب المؤشرات الاقتصادية للمدن الصناعية العاملة للعام ، 2012، وبذلك تألف مجتمع الدراسة من (496) مؤسسة صناعية في قطاعات مختلفة.

الجدول رقم (3-1): عدد المؤسسات الصناعية في القطاعات الصناعية المختلفة في الأردن، حسب تقرير غرفة صناعة عمان لعام 2009.

القطاع الصناعي	عدد المؤسسات الصناعية
الصناعات العلاجية واللوازم الطبية	95
الصناعات البلاستيكية والمطاطية	348
الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل	450
الصناعات الجلدية والمحيكات	1222
الصناعات الخشبية والأثاث	2861
الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات	5322
الصناعات الإنشائية	2463
الصناعات التموينية والغذائية	1380
صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية	707
المجموع	**14848**

الجدول رقم (3-2): أعداد المؤسسات الصناعية العاملة في المدن الصناعية في الأردن، حسب تقرير مؤسسة المدن الصناعية لعام 2012.

المدينة الصناعية	عدد المؤسسات في المدينة
مدينة عبد الله الثاني ابن الحسين الصناعية	382
مدينة الحسن الصناعية	114
المجموع	**496**

3.4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية لتتكون من (217) مؤسسة عاملة في قطاعات الصناعات التحويلية ومتواجدة في المدينتين الصناعيتين، مدينة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين الصناعية ومدينة الحسن الصناعية . وتم تحديد حجم عينة الدراسة باستخدام نظام معادلة تحدي حجم العينات* وبمستوى ثقة مقدارها (95%).

وبذلك تم توزيع الاستبانه بأسلوب المناولة باليد على (217) مؤسسة واستهدفت أداة الدراسة القائمين والمسئولين في المؤسسة ممن لديهم الصلاحيات لاستخدام الخدمات الحكومية. وكان مجموع الاستبانات العائدة (185) استبانه أي نسبة (85%) و كان مجموع الاستبيانات الصالحة للتحليل (161) استبانه أي نسبة (74%).

---

* معادلة حجم العينة من الموقع الالكتروني:

http://www.surveysystem.com/sscalc.htm

3.5 مصادر الحصول على البيانات

اعتمدت الدراسة على عدد من الأدوات البحثية اللازمة لجمع البيانات لإتمام الإطارين النظري والعملي، أهمها:

3.5.1 البيانات الثانوية

بغية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدعم الجانب النظري من الدراسة وكذلك أهداف ونموذج وفرضيات الدراسة تم الحصول على البيانات الثانوية من عدد من المراجع العربية والأجنبية والمتمثلة في: الكتب، البحوث العلمية، المؤتمرات، المنشورات، والدراسات بالإضافة إلى تقارير ونشرات صادرة عن مؤسسات وهيئات حكومية ورسمية.

3.5.2 البيانات الأولية

ولغرض جمع البيانات الأولية للدراسة تم اعتماد أسلوب الاستبانة تحقيقا لهدف الدراسة بما يتناسب مع عنوان وطبيعة الدراسة، حيث تم تطوير أسئلة الاستبانه لجمع البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة ولقياس متغيرات الدراسة، وتم الاستفادة من أسئلة الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات في الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

ووجهت الاستبانة إلى القائمين والمسئولين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة الأردنية الهاشمية، ممن لديهم صلاحيات إجراء المعاملات مع الجهات الحكومية.

3.6 أداة الدراسة

تم تطوير الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية والموضح في الملحق رقم (2)، وكان العائد (185) استبانه، وقد بلغت عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (161) استبانه.

وتألفت الاستبانة من (60) فقرة مقسمة إلى خمسة أجزاء رئيسية كما هو موضح بالجدول رقم (3-3) وكذلك يوضح المراجع التي تم الاستناد إليها في تصميم الاستبانة، وقد اشتملت الاستبانة على الأجزاء الرئيسية التالية:

الجزء الأول: البيانات الديوموغرافية

وتحتوي على قسمين، القسم الأول البيانات الشخصية والمتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة داخل هذه المنظمة.

والقسم الثاني يحتوي على خصائص المؤسسة المبحوثة والأسئلة تمثلت في عدد العاملين في المؤسسة، عدد السنوات التي مضت منذ تأسيس المؤسسة، مجال قطاع الأعمال للمؤسسة.

الجزء الثاني: العوامل المؤسسية

يحتوي الجزء الثاني على (17) فقرة تقيس أبعاد العوامل المؤسسية ومقسمة إلى جزئين وهما جاهزية المؤسسة والدعم الإداري كما هو مبين في الجدول رقم (3-3).

الجزء الثالث: العوامل التكنولوجية

يحتوي الجزء الثالث على (17) فقرة تقيس أبعاد العوامل التكنولوجية والمقسمة إلى أربعة أقسام وهي الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام، أمن المعلومات وسريتها كما هو مبين في الجدول رقم (3−3).

الجزء الرابع: العوامل الخارجية

يحتوي الجزء الثاني على (11) فقرة تقيس أبعاد العوامل الخارجية والمقسمة إلى ثلاثة أقسام وهي المنافسة، التأثيرات الاجتماعية، الدعم الحكومي كما هو مبين في الجدول رقم (3−3).

الجزء الخامس: استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

يحتوي هذا الجزء على (7) فقرات تقيس المتغير التابع والمتمثل بـمدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل القائمين والمسئولين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع الصناعات التحويلية، كما هو مبين في الجدول رقم (3−2).

الجدول رقم (3−3): توزيع أجزاء الاستبانة.

الجزء	المتغيرات الرئيسية	الفقرات في الاستبانة	المتغيرات الفرعية	الفقرات في الاستبانة
الأول	البيانات الديموغرافية	8− 1	البيانات الشخصية	5−1
			خصائص المؤسسة	8 −6
الثاني	العوامل المؤسسية	25 −9	جاهزية المؤسسة	20 −9
			الدعم الإداري	25 −21
الثالث	عوامل تكنولوجية	42 −26	الميزة النسبية	29 −26
			التوافقية	33 −30
			سهولة الاستخدام	37 −34
			أمن المعلومات وسريتها	42 −38
الرابع	عوامل خارجية	53 −43	المنافسة	45 −43
			التأثيرات الاجتماعية	49 −46
			الدعم الحكومي	53 −50
الخامس	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية			60 −54
	المجموع			**60**

وفيما يتعلق بمستوى الإجابة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لدرجات الحكم على الفقرات من (9–60)، حيث تتضمن كل فقرة اختيار حالة من خمسة حالات وهي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق ، وغير موافق بشدة، وأعطيت درجات الاستجابة الآتية على التوالي: 5،4،3،2،1. وقد تم تحليل المقياس كما في الجدول رقم (3–4).

الجدول رقم (3–4): تحليل درجات الاستجابة على فقرات الاستبانة من (9–60).

المتوسط الحسابي	درجة التقدير
من 1 إلى 1.8	ضعيف
من 1.81 إلى 2.6	مقبول
من 2.61 إلى 3.4	جيد
من 3.41 إلى 4.2	جيد جدا
من 4.21 إلى 5	ممتاز
تم اعتماد خمسة مستويات للدرجة وفقا للمعادلة: $\frac{5-1}{5} = 0.8$	

3.7 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبانة) من خلال عرض النسخة الأولية منها على عدد من أعضاء هيئة تدريسية في الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال الحكومة الالكترونية والمبينين في الملحق رقم (1)، وقد طلب منهم مراجعة فقرات الاستبانة لإبداء أرائهم حول مدى كفايتها لتحقيق هدف الدراسة فتم سؤالهم عن مدى مناسبة الفقرات، ومدى انتمائها ووضوح الصياغة اللغوية لها، وإضافة أية ملاحظات فيما يتعلق بإضافة أو تعديل أو حذف للفقرات يراها المحكم مناسبة.

وقد تمت دراسة جميع ملاحظات وأراء المحكمين للاستبانه وبناء عليها تم تعديل أسئلة الاستبانة حتى خرجت الاستبانة بصورتها النهائية وفق ما هو موضح في الملحق رقم(2).

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، تم استخدام مقياس كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) أو مقياس الاتساق الداخلي لجميع الاستبيانات. ومقياس كرونباخ ألفا هو عبارة عن مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار (الاستبيان)، أي في حالة إعادة تطبيق الأداة (الاستبانة) في ظروف مماثلة فسنحصل على نفس الاستنتاجات ولا يقصد بذلك التطابق التام 100%، وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت أكبر من (60%) وكلما كانت أقرب إلى (100%) دلت على درجات ثبات أعلى (Sekaran and Bougie, 2010).

ويوضح الجدول رقم (3-5) نتائج اختبار كرونباخ ألفا لكل متغير من متغيرات الدراسة على حدة، وقد تراوحت نتائج اختبار كرونباخ ألفا من (73.3%) إلى (91.8%)

وقد بلغ معامل الثبات الكلي لأسئلة الاستبانة نسبة (95.6%) وهي بذلك توفر درجة ثبات عالية في استجابات المبحوثين.

الجدول رقم (3–5): نتائج معاملات الثبات باستخدام اختبار كرونباخ ألفا.

أبعاد ومتغيرات الدراسة	معامل الثبات
العوامل المؤسسية	%91.4
جاهزية المؤسسة	%88.6
الدعم الإداري	%84.4
عوامل تكنولوجية	%91.8
الميزة النسبية	%91
التوافقية	%82.2
سهولة الاستخدام	%86.6
أمن المعلومات وسريتها	%89.1
عوامل خارجية	%86.2
المنافسة	%73.3
التأثيرات الاجتماعية	%82.4
الدعم الحكومي	%88.1
استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	%88.8
الثبات الكلي للدراسة	%95.6

3.8 إجراءات الدراسة

تم تنفيذ مجموعة من الإجراءات تحقيقا لهدف الدراسة وتلخصت بالنقاط التالية:

- اختيار قطاع الصناعات التحويلية كمجتمع للدراسة.
- مراجعة الأدبيات السابقة وانتقاء ما يفيد منها لتغطية الجانب النظري.
- اختيار مجموعة من العوامل المؤثرة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، استُدِل عليها من الدراسات السابقة.
- تصميم الفرضيات ونموذج للدراسة.
- تصميم نسخة أولية من أداة الدراسة (الاستبانة) وعرضها على منهم من ذوي المؤهل العلمي والمعرفة في مجال الحكومة الالكترونية.
- توزيع الاستبانة على (217) مصنع في الأردن واسترداد (161) من الاستبيانات الصالحة للدراسة.
- تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS version 20 لتحليل الاستبانة للخروج بنتائج لاختبار الفرضيات واستخراج معامل الثبات كرونباخ ألفا.
- تحديد مدى تأثير العوامل التي تم فرضها على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- بناء على مخرجات تحليل أداة الدراسة تم الخروج بنتائج للدراسة وكذلك التوصيات.

3.9 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS version 20 لتحليل الاستبانة للوصول إلى نفي أو قبول الفرضيات تحقيقا لهدف الدراسة والمتمثل في معرفة العوامل التي تؤثر على مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن.

وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1- اختبار كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) .

2- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة اعتمادا على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف فقرات ومتغيرات الدراسة.

3- اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسة والفرعية.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

4.1 تمهيد

4.2 وصف خصائص العينة

4.2.1 البيانات الشخصية للمبحوثين

4.2.2 خصائص المؤسسات المبحوثة

4.3 وصف متغيرات الدراسة

4.3.1 العوامل المؤسسية

4.3.2 العوامل التكنولوجية

4.3.3 العوامل الخارجية

4.3.4 استخدام خدمات الحكومة الالكترونية

4.4 اختبار الفرضيات

4.1 تمهيد

يتناول هذا الفصل وصفا تفصيليا لخصائص عينة الدراسة المبحوثة من أفراد ومؤسسات صناعية صغيرة ومتوسطة من حيث التكرارات والنسب المئوية، كما يتناول هذا الفصل وصفا لجميع إجابات أفراد العينة على فقرات أداة الدراسة (الاستبانة) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وكذلك يتناول هذا الفصل اختبار الفرضيات التي تسعى أداة الدراسة للإجابة عليها.

4.2 وصف خصائص العينة

يبين هذا الجزء وصفا لخصائص العينة المبحوثة، والتي تم تغطيتها في الجزء الأول من الاستبانة والمقسمة إلى جزئيين وهما البيانات الشخصية لأفراد العينة وخصائص مؤسسات العينة، حيث تم اعتماد التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة المبحوثة.

4.2.1 البيانات الشخصية للمبحوثين

يبين هذا الجزء وصفا لخصائص أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة داخل المؤسسة المبحوثة ويوضح الجدول رقم (4-1) خصائص أفراد عينة الدراسة من حيث التكرارات والنسب المئوية.

الجدول رقم (4-1): وصف أفراد عينة الدراسة من حيث التكرارات والنسب المئوية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	115	%71.4
	أنثى	46	%28.6
العمر	25 سنة فأقل	18	%11.2
	26 - 35 سنة	71	%44.1
	36 - 45 سنة	47	%29.2
	46 - 55 سنة	18	%11.2
	56 سنة فأكثر	7	%4.3
المؤهل العلمي*	دبلوم متوسط فما دون	44	%27.3
	بكالوريوس	48	%29.8
	دراسات عليا	68	%42.2
المسمى الوظيفي	مدير	48	%29.8
	رئيس قسم	89	%55.3
	موظف	24	%14.9
عدد سنوات الخبرة داخل هذه المؤسسة*	5 سنوات فأقل	52	%32.3
	6 - 10 سنوات	52	%32.2
	11 - 15 سنة	31	%19.3
	16 سنة فأكثر	25	%15.5

* توجد استبانه واحدة بدون إجابة.

- **توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس:**

يبين الجدول رقم (4-1) أن ما نسبته (71.4%) من عينة الدراسة من الذكور، وأن ما نسبته (28.6%) من الإناث، وهذا يدل على أن الجزء الأكبر من العاملين في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة الأردنية الهاشمية من الذكور.

- **توزيع أفراد عينة البحث حسب العمر:**

يبين الجدول رقم (4-1) أن ما نسبته (11.2%) تتراوح أعمارهم (25 سنة فأقل) من عينة الدراسة، وما نسبته (44.1%) تتراوح أعمارهم من (26 إلى 35 سنة)، وما نسبته (29.2%) تتراوح أعمارهم من (36 إلى 45 سنة)، وما نسبته (11.2%) تتراوح أعمارهم من (46 إلى 55 سنة)، ونسبة (4.3%) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم (56 سنة فأكثر).

وهذه النتائج تشير إلى أن الفئة الأكبر من العاملين في قطاع الصناعات التحويلية من الشباب ، حيث نرى أن الذين تتراوح أعمارهم من (26 إلى 45 سنة) يشكلون نسبة (73.3%) من أفراد عينة الدراسة.

- **توزيع أفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي:**

يبين الجدول رقم (4-1) أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من حملة الدراسات العليا وتبلغ نسبتهم (42.2%)، ويليها ممن هم من حملة شهادة البكالوريوس ونسبتهم (29.8%)، وثم ممن هم من حملة شهادة دبلوم متوسط فما دون وتبلغ نسبتهم (27.3%).

وبذلك نلاحظ أن أعلى نسبة لمن هم من حاملي شهادات الدراسات العليا وهذا يشير إلى توفر كوادر متعلمة تتمتع بدرجة وقدرة عالية على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، ويبرر هذه النسبة العالية أن توزيع الاستبانة استهدف أفراد المؤسسة ممن هم ذوو مسئوليات وصلاحيات في المؤسسة لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

- **توزيع أفراد عينة البحث حسب المسمى الوظيفي:**

يبين الجدول رقم (4-1) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة من حيث المسمى الوظيفي ممن هم بوظيفة رئيس قسم وتبلغ نسبتهم (55.3%)، ويليها ممن هم بمسمى وظيفي مدير وتبلغ نسبتهم (29.8%)، ومن ثم ممن لهم مسمى وظيفي موظف وتبلغ نسبتهم (14.9%).

ونلاحظ بأن الفئة الأكبر ممن هم بوظيفة رئيس قسم ويليها ممن هم بوظيفة مدير ويبرر هذه النسبة العالية أن توزيع الاستبانة استهدف أفراد المؤسسة ممن هم ذوو مسئوليات وصلاحيات في المؤسسة لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

- توزيع أفراد عينة البحث حسب عدد سنوات الخبرة داخل المؤسسة:

يبين الجدول رقم (4-1) أن أعداد الموظفين الذين لديهم عدد سنوات الخبرة داخل المؤسسة المبحوثة (5 سنوات فأقل) تبلغ نسبتهم (32.3%) وأعداد الموظفين الذين لديهم خبرة تتراوح من (6 إلى 10 سنوات) تبلغ نسبتهم (32.2%) من عينة الدراسة، ومن لديهم خبرة من (11 إلى 15 سنة) تبلغ نسبتهم (19.3%) وأقل نسبة هي لمن لديهم خبرة (16 سنة فأكثر) وتبلغ نسبتهم (15.5%).

ونلاحظ بأن نسبة الموظفين الذين لديهم سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل) مساوية لنسبة الموظفين الذين لديهم سنوات الخبرة تتراوح من (6 إلى 10 سنوات) وبذلك يشكل الموظفين الذين لديهم عدد سنوات الخبرة (10 سنوات فأقل) نسبة (64.5%) من عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أن الفئة الأكبر هم من الذين يتمتعون بخبرة قليلة نوعا ما داخل المؤسسات التي تضمنتها الدراسة وهذا ما يؤكده أن الذين تتراوح أعمارهم من (26 إلى 45 سنة) يشكلون نسبة (73.3%) من أفراد عينة الدراسة.

4.2.2 خصائص المؤسسات المبحوثة

يبين هذا الجزء وصفا لخصائص مؤسسات عينة الدراسة التي استجاب أفراد الإدارة فيها لتعبئة الاستبانة، حيث تم الحصول على إجابات من أفرادها المخولين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، فيصف هذا الجزء عدد العاملين في المؤسسة، عدد السنوات التي مضت منذ تأسيس المؤسسة، ومجال قطاع الأعمال للمؤسسة والجدول رقم (4−2) يوضح هذه الخصائص من حيث التكرارات والنسب المئوية للمؤسسات المبحوثة.

الجدول رقم (4-2): وصف خصائص عينة الدراسة من المؤسسات المبحوثة من حيث التكرارات والنسب المئوية.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
عدد العاملين في المؤسسة	9 فما دون	31	%19.3
	10- 49 عامل	59	%36.6
	50 -249 عامل	51	%31.7
	250 عامل فأكثر	20	%12.4
عدد السنوات التي مضت منذ تأسيس المؤسسة	5 سنوات فأقل	34	%21.1
	6 - 10 سنوات	35	%21.7
	11 - 15 سنة	28	%17.4
	16 سنة فأكثر	64	%39.8
مجال قطاع الأعمال للمؤسسة	الصناعات الجلدية والمحيكات	14	%8.7
	الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل	25	%15.5
	الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات	21	%13
	الصناعات الإنشائية	15	%9.3
	صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية	12	%7.5
	الصناعات العلاجية واللوازم الطبية	13	%8.1
	الصناعات البلاستيكية والمطاطية	16	%9.9
	الصناعات الخشبية والأثاث	15	%9.3
	الصناعات التموينية والغذائية	14	%8.7
	غير ذلك	16	%9.9

- توزيع المؤسسات حسب عدد العاملين فيها:

يبين الجدول رقم (4-2) أن عدد المؤسسات التي فيها عدد العاملين (9 فما دون) بلغت نسبتها (19.3%) من عينة الدراسة، بينما بلغت عدد المؤسسات التي فيها عدد العامين يتراوح من (10 إلى 49 عامل) نسبة (36.6%) من عينة الدراسة، وعدد المؤسسات التي يتراوح فيها عدد العاملين من (50 إلى 249 عامل) نسبة (31.7%) من عينة الدراسة، وعدد المؤسسات التي فيها عدد العاملين (250 عامل فأكثر) نسبة (12.4%) من عينة الدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة على تعريف المشروعات الصغيرة والمتوسطة بناء على عدد العاملين فيها فقط (بناء على تعريف وزارة الصناعة والتجارة الأردنية) وبذلك يكون توزيع عينة الدراسة كالتالي: نسبة المشروعات الحرفية (المصغرة) هي (19.3%)، ونسبة المشروعات الصغيرة (36.6%)، ونسبة المشروعات المتوسطة (31.7%)، ونسبة المشروعات الكبيرة (12.4%) من عينة الدراسة.

وبالرغم من أن هذه الدراسة تبحث المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فقط إلا أننا نلاحظ بأن عدد المؤسسات التي يزيد فيها عدد العاملين عن 250 عامل بلغت 20 مؤسسة و نسبتها (12.4%) من عينة الدراسة و لم يتم استثنائها من الدراسة لأنه يوجد جانب أخر لتعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من حيث رأس المال المسجل للمؤسسة لم تتطرق إليها هذه الدراسة نظرا لتوقع عدم مصداقية الإجابة من قبل المبحوثين عنها.

حيث عرفت وزارة الصناعة والتجارة الأردنية المؤسسات الكبيرة هي التي فيها عدد العاملين (250 عامل فأكثر) و/أو رأس المال المسجل (يزيد عن 30

ألف دينار) وكما أعلنت وزارة الصناعة والتجارة الأردنية أن نسبة المؤسسات الكبرى تبلغ نسبتها (2%) فقط من مجموع المؤسسات الصناعية في الأردن.

- توزيع المؤسسات حسب عدد السنوات التي مضت منذ تأسيسها:

يبين الجدول رقم (4-2) أن عدد المؤسسات التي مضى على تأسيسها (5 سنوات فأقل) بلغت نسبتها (21.1%) من عينة الدراسة، وعدد المؤسسات التي مضى على تأسيسها من (6 إلى 10 سنوات) بلغت نسبتها (21.7%) من عينة الدراسة ، وعدد المؤسسات التي مضى على تأسيسها من (11 إلى 15 سنة) بلغت نسبتها (17.4%) من عينة الدراسة ، بينما بلغت عدد المؤسسات التي مضى على تأسيسها نسبتها (16 سنة فأكثر) نسبة (39.8%) من عينة الدراسة.

ونلاحظ بأن أعلى نسبة هي للمؤسسات التي مضى على تأسيسها (16 سنة فأكثر) وتشكل تقريبا 40% من عينة الدراسة، بينما نسبة المؤسسات التي مضى على تأسيسها (5 سنوات فأقل) متقاربة من نسبة المؤسسات التي مضى على تأسيسها من (6 إلى 10 سنوات) وأيضا تكاد تكون متقاربة لعدد المؤسسات التي مضى على تأسيسها من (11 إلى 15 سنة) وهذا يشير إلى نمو مستمر وفي تزايد ثابت تقريبا في أعداد المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن.

- توزيع المؤسسات حسب مجال قطاع الأعمال للمؤسسة:

يبين الجدول رقم (4-2) قطاع الأعمال للمؤسسات المبحوثة، حيث تشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الجلدية والمحيكات نسبة (8.7%) من عينة الدراسة، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل نسبة (15.5%)، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات نسبة (13%)، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الإنشائية نسبة (9.3%)، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية نسبة (7.5%)، بينما تشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات العلاجية واللوازم الطبية نسبة (8.1%)، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات البلاستيكية والمطاطية نسبة (9.9%)، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الخشبية والأثاث نسبة (9.3%)، وتشكل المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات التموينية والغذائية نسبة (8.7%)، بينما تشكل المؤسسات التي أجابت غير ذلك نسبة (9.9%) من عينة الدراسة.

ونلاحظ بأن أكبر نسبة كانت للمؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل وتبلغ نسبتها (15.5%) من عينة الدراسة، ويليها المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات وتبلغ نسبتها (13%) من عينة الدراسة وباقي قطاعات عينة الدراسة لها نسب متقاربة من بعضها.

4.3 وصف متغيرات الدراسة

يستعرض هذا الجزء وصفا لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متغيرات الدراسة (العوامل المؤسسية، العوامل التكنولوجية، العوامل الخارجية) وفيما يلي بيان كل متغير على حدا:

4.3.1 العوامل المؤسسية

يتناول متغير العوامل المؤسسية بعدين أساسيين وهما جاهزية المؤسسة والدعم الإداري والجدول رقم (4-3) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدي العوامل المؤسسية.

الجدول رقم (4-3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدي العوامل المؤسسية.

البعد	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**التقدير العام**	**الترتيب**
جاهزية المؤسسة	3.916	0.661	جيد جدا	2
الدعم الإداري	3.924	0.779	جيد جدا	1
العوامل المؤسسية	**3.919**	**0.641**	**جيد جدا**	----

يتضح من الجدول رقم (4-3) أن تقييمات أفراد عينة الدراسة حول متغير العوامل المؤسسية جاء جيد جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.919)، ونلاحظ أيضا أن بعد الدعم الإداري جاء في المرتبة الأولى حيث حقق متوسط حسابي مقداره (3.924) وبتقدير جيد جدا، وجاء بعد جاهزية المؤسسة في المرتبة الثانية وحقق متوسط حسابي مقداره

(3.916) وبتقدير جيد جدا أيضا. بينما أعلى تشتت جاء لبعد الدعم الإداري بمقدار (0.779) ويليه لبعد جاهزية المؤسسة حيث بلغت قيمة التشتت (0.661).

وهذا يدل على وجود دعم إداري وعلى توافر جاهزية من حيث البنية التحتية للتكنولوجيا في المؤسسات بشكل عام في المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة لاستخدام التكنولوجيا بما فيها استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة.

وقد تم تحليل جميع فقرات أداة الدراسة لبعدي متغير العوامل المؤسسية وفيما يلي بيان نتائج التحليل لكل بعد على حدا:

أولا: جاهزية المؤسسة

تم تطوير (12) فقرة حول بعد جاهزية المؤسسة ويبين الجدول رقم (4-4) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يشير الجدول رقم (4-4) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لمتغير جاهزية المؤسسة يساوي (3.916) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد جاهزية المؤسسة تراوحت بين (3.444 – 4.175) وبذلك أعطت عينة الدراسة تقدير جيد جدا على جميع فقرات بعد جاهزية المؤسسة، حيث حصلت الفقرة رقم (2) والتي نصت " يتوفر في المؤسسة شبكة انترانت داخلية (Intranet) تسمح فقط للعاملين فيها بالدخول إليها " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (4.175)، في حين حصلت الفقرة رقم (7) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.444) والتي نصت " يتم تدريب العاملين في المؤسسة على مهارات تكنولوجيا المعلومات الضرورية للتعامل مع الحكومة الإلكترونية ومستلزماتها ".

جدول رقم (4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد جاهزية المؤسسة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	عدد أجهزة الحاسوب في المؤسسة مناسب لعدد العاملين فيها	4.106	50.98	جيد جدا	2
2	يتوفر في المؤسسة شبكة انترانت داخلية (Intranet) تسمح فقط للعاملين فيها بالدخول إليها	4.175	31.01	جيد جدا	1
3	تتوسع المؤسسة باستخدام الانترنت (Internet) يوما بعد يوم	4.087	20.86	جيد جدا	3
4	لدى المؤسسة موقعها الخاص (Website) على شبكة الانترنت	4.063	51.17	جيد جدا	5
5	يتوفر لدى العاملين في المؤسسة معرفة وقدرة على التعامل مع الحاسوب	4.081	90.85	جيد جدا	4
6	يتوفر لدى العاملين في الإدارة مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مواقع الحكومة الإلكترونية	3.944	40.94	جيد جدا	7
7	يتم تدريب العاملين في المؤسسة على	3.444	91.03	جيد جدا	12

	مهارات تكنولوجيا المعلومات الضرورية للتعامل مع الحكومة الإلكترونية ومستلزماتها				
8	يتوفر العدد الكافي من المؤهلين (المتخصصين) لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج في المؤسسة	3.795	1.113	جيد جدا	9
9	تخصص المؤسسة موارد مالية كافية لدعم استخدام الحاسوب والانترنت	3.832	70.95	جيد جدا	8
10	ثقافة المؤسسة متوافقة مع استخدامها لخدمات الحكومة الإلكترونية	3.789	0.977	جيد جدا	10
11	لدى المؤسسة فهم جيد للطريقة التي يمكن أن تستخدم فيها تقنية الإنترنت / الأعمال الإلكترونية في تنفيذ أعمالها	4.031	0.872	جيد جدا	6
12	قيم ومعايير أعمال المؤسسة تسهم في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	3.769	1.023	جيد جدا	11
المجموع		**3.916**	**0.661**	**جيد جدا**	

ونلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقرات جاهزية المؤسسة تقدير جيد جدا مما يدل بشكل عام على توافر جاهزية في المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن تتيح فيها الظروف للعاملين في المؤسسات على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لانجاز معاملاتها.

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.859 – 1.175) وهي تعكس وجود تجانس نوعا ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد جاهزية المؤسسة، حيث حققت الفقرة رقم (5) أدنى تشتت والتي نصت" يتوفر لدى العاملين في المؤسسة معرفة وقدرة على التعامل مع الحاسوب " وبانحراف معياري مقداره (0.859)، بينما حققت الفقرة (4) على أعلى تشتت والتي نصت" لدى المؤسسة موقعها الخاص (Website) على شبكة الانترنت " وبانحراف معياري مقداره (1.175).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات العاملين متفقة على معرفتهم وقدرتهم على التعامل مع الحاسوب وهو الوضع الطبيعي نظرا لما توصل إليه الأردن من تطور ووعي في التكنولوجيا، بينما نلاحظ وجود تفاوت في إجابة العينة لتوافر (Website) موقع الكتروني للمؤسسرة مما يعني أنه ليس جميع المؤسسات لديها مواقع الكترونية.

ثانيا: الدعم الإداري

تم تطوير (5) فقرات حول بعد الدعم الإداري ويبين الجدول رقم (4–5) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الإداري.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	تدرك الإدارة حاجة العمل للحاسوب والانترنت في المؤسسة	4.354	0.869	ممتاز	1
2	تهتم الإدارة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تنفيذ أعمال المؤسسة	3.876	0.992	جيد جدا	4
3	تشجع الإدارة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في معاملاتها مع الجهات الحكومية	3.907	1.03	جيد جدا	2
4	تدرك الإدارة أهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في إنجاز معاملاتها مع الجهات الحكومية	3.901	1.014	جيد جدا	3
5	تخصص الإدارة الموارد الضرورية للمشاريع المتعلقة باستخدام الحكومة الإلكترونية	3.606	1.053	جيد جدا	5
المجموع		**3.924**	**0.779**	**جيد جدا**	

يشير الجدول رقم (4-5) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد الدعم الإداري يساوي (3.924) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، كذلك المتوسطات الحسابية لإجابات

أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الدعم الإداري تراوحت بين (3.606 – 4.354) ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا إلى ممتاز على جميع إجابات فقرات بعد الدعم الإداري، حيث حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصت " تدرك الإدارة حاجة العمل للحاسوب والانترنت في المؤسسة " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (4.354)، في حين حصلت الفقرة رقم (5) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.606) والتي نصت " تخصص الإدارة الموارد الضرورية للمشاريع المتعلقة باستخدام الحكومة الإلكترونية ".

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.869 – 1.053) وهي تعكس وجود تجانس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الدعم الإداري، حيث حققت الفقرة رقم (1) أدنى تشتت مقداره (0.869)، بينما حققت الفقرة (5) على أعلى تشتت مقداره (1.053).

وبذلك نلاحظ أن الفقرة (1) حصلت على أعلى متوسط حسابي وأدنى تشتت مما يدل على اتفاق أفراد العينة على إدراك الإدارة حاجة العمل للحاسوب والانترنت في المؤسسة، بينما حصلت الفقرة رقم (5) على أقل متوسط وأعلى تشتت مما يدل على وجود تباين في أراء أفراد العينة بأن الإدارة تُخصِص الموارد الضرورية للمشاريع المتعلقة باستخدام الحكومة الإلكترونية. لكننا نلاحظ بأن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقرات بعد الدعم الإداري جيد جدا إلى ممتاز مما يدل بشكل عام على توافر دعم إداري على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

4.3.2 العوامل التكنولوجية

يتناول متغير العوامل التكنولوجية أربعة أبعاد وهي: الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام، أمن المعلومات وسريتها. والجدول رقم (4−6) يبين نتيجة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه الأبعاد.

الجدول رقم (4−6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد العوامل التكنولوجية.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
الميزة النسبية	4.120	0.816	جيد جدا	1
التوافقية	3.766	0.754	جيد جدا	3
سهولة الاستخدام	4.067	0.745	جيد جدا	2
أمن المعلومات وسريتها	3.542	0.806	جيد جدا	4
المجموع	**3.854**	**0.606**	**جيد جدا**	

يبين الجدول رقم (4−6) أن تقييمات أفراد عينة الدراسة حول متغير العوامل التكنولوجية جيدة جدا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.854)، وبتحليل أبعاد العوامل التكنولوجية نجد أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.542 – 4.120)، حيث جاء بعد الميزة النسبية في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي مقداره (4.120)، ثم جاء بعد سهولة الاستخدام في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي مقداره (4.067)، ويليه بعد التوافقية في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي مقداره (3.766)، وأخيرا جاء بعد أمن المعلومات وسريتها

في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي مقداره (3.542). وجاء الانحراف المعياري متقارب للأبعاد الأربعة حيث تراوح بين (0.745 – 0.816).

وقد تم تحليل جميع فقرات أداة الدراسة لأبعاد متغير العوامل التكنولوجية وفيما يلي بيان نتائج التحليل لكل بعد على حدا:

أولا: الميزة النسبية

تم تطوير (4) فقرات حول بعد الميزة النسبية ويبين الجدول رقم (4–7) نتائج هذه الفقرات من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يشير الجدول رقم (4–7) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد الميزة النسبية يساوي (4.12) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد الميزة النسبية تراوحت بين (4.038 – 4.193)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا على جميع إجابات فقرات بعد الميزة النسبية ، حيث حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصت " استخدام موقع الحكومة الإلكترونية سيحسن من قدرة المؤسسة في الحصول على المعلومات من الجهات الحكومية " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (4.193)، في حين حصلت الفقرة رقم (4) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (4.038) والتي نصت " استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيعطي المؤسسة سيطرة أكثر على معاملاتها مع الجهات الحكومية ".

جدول رقم (4–7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الميزة النسبية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	استخدام موقع الحكومة الإلكترونية سيحسن من قدرة المؤسسة في الحصول على المعلومات من الجهات الحكومية	4.193	0.905	جيد جدا	1
2	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيمكن المؤسسة من أداء معاملاتها مع الجهات الحكومية بشكل أسرع	4.186	0.91	جيد جدا	2
3	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيحسن من قدرة المؤسسة على التفاعل مع الجهات الحكومية	4.087	0.89	جيد جدا	3
4	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيعطي المؤسسة سيطرة أكثر على معاملاتها مع الجهات الحكومية	4.038	0.938	جيد جدا	4
المجموع		**4.12**	**0.816**	**جيد جدا**	

نلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقرات بعد الميزة النسبية تقدير جيد جدا مما يدل بشكل عام على قناعة أفراد العينة بالميزة النسبية من استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في انجاز معاملات المؤسسة.

أما قيم الانحرافات المعيارية كانت متقاربة لجميع فقرات بعد الميزة النسبية حيث تراوحت بين (0.89- 0.938) وهي تعكس وجود تجانس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الميزة النسبية، حيث حققت الفقرة رقم (3) أدنى تشتت والتي نصت" استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيحسن من قدرة المؤسسة على التفاعل مع الجهات الحكومية " وبانحراف معياري مقداره (0.89)، بينما حققت الفقرة (4) على أعلى تشتت والتي نصت" استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيعطي المؤسسة سيطرة أكثر على معاملاتها مع الجهات الحكومية " وبانحراف معياري مقداره (0.938).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات أفراد العينة متفقة على الفائدة الممكن تحقيقها من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في انجاز أعمال المؤسسة، مما يدل على وجود أثر للفائدة الممكن أن تحققها لمؤسسات الأعمال في الأردن عند استخدامها لخدمات الحكومة الالكترونية بشكل عام، وهذا أيضا ما خرجت به دراسة (AL-Zoubi et al., 2011) بعنوان تكيف الحكومة الالكترونية في قطاع الأعمال في الأردن.

ثانيا: التوافقية

تم تطوير (4) فقرات حول بعد التوافقية ويبين الجدول رقم (4–8) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (4–8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد التوافقية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلائم نمط حياتي	3.907	0.893	جيد جدا	1
2	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلائم الطريقة التي تنجز فيها المؤسسة معاملاتها الحكومية	3.826	0.884	جيد جدا	3
3	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلائم الطريقة التقليدية في تنفيذ معاملات المؤسسة مع الجهات الحكومية	3.519	1.009	جيد حدا	4
4	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلائم الطريقة التي أرغب أن أتفاعل فيها مع الجهات الحكومية	3.856	0.937	جيد جدا	2
المجموع		**3.766**	**0.754**	**جيد جدا**	

يشير الجدول رقم (4-8) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد التوافقية يساوي (3.766) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد التوافقية تراوحت بين (3.519 - 3.907)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا على جميع إجابات فقرات بعدالتوافقية، حيث حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصت " استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم نمط حياتي " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (3.907)، في حين حصلت الفقرة رقم (3) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.519) والتي نصت " استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم الطريقة التقليدية في تنفيذ معاملات المؤسسة مع الجهات الحكومية ".

نلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقرات بعد التوافقية تقدير جيد جدا مما يدل بشكل عام على قناعة أفراد العينة بملائمة استخدام خدمات الحكومة الالكترونية مع انجاز معاملات المؤسسة ونمط الحياة.

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.884 - 1.009) وهي تعكس وجود تجانس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد التوافقية، حيث حققت الفقرة رقم (2) أدنى تشتت والتي نصت" استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم الطريقة التي تنجز فيها المؤسسة معاملاتها الحكومية " وبانحراف معياري مقداره (0.884)، بينما حققت الفقرة (3) على أعلى تشتت والتي نصت " استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلائم الطريقة التقليدية في تنفيذ معاملات المؤسسة مع الجهات الحكومية " وبانحراف معياري مقداره (1.009).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات العاملين متفقة على ملائمة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وهو الوضع الطبيعي نظرا لما توصل إليه المواطن الأردني من تطور ووعي في استخدام التكنولوجيا، وهذا ما أكدته الدراسات الأجنبية السابقة مثل دراسة (Suky and Ramayah, 2010) ودراسة (Infindo,2011) في إيجاد أثر للملائمة التي من الممكن أن تحققها مؤسسات الأعمال على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية بشكل عام.

ثالثا: سهولة الاستخدام

تم تطوير (4) فقرات حول بعد سهولة الاستخدام ويبين الجدول رقم (4–9) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يشير الجدول رقم (4–9) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد سهولة الاستخدام يساوي (4.067) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد سهولة الاستخدام تراوحت بين (3.975 – 4.224)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا إلى ممتاز على جميع إجابات فقرات بعد سهولة الاستخدام، حيث حصلت الفقرة رقم (4) والتي نصت " من السهل أن أصبح ماهراً في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (4.224)، في حين حصلت الفقرتين رقم (2 ، 3) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.975) واللتان نتصران على " استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية سهلة " و " استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية واضحة ومفهومه".

جدول رقم (4–9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد سهولة الاستخدام.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	استخدام موقع الحكومة الإلكترونية ليس بحاجة إلى بذل جهد كبير	4.093	0.907	جيد جدا	2
2	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية سهلة	3.975	0.915	جيد جدا	3
3	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية واضحة ومفهومة	3.975	0.948	جيد جدا	3
4	من السهل أن أصبح ماهراً في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	4.224	0.741	ممتاز	1
	المجموع	**4.067**	**0.745**	**جيد جدا**	

نلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقرات سهولة الاستخدام تقدير جيد جدا مما يدل بشكل عام على قناعة أفراد العينة بسهولة استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في انجاز معاملات المؤسسة.

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.741 – 0.948) وهي تعكس وجود تجانس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد سهولة الاستخدام، حيث حققت الفقرة رقم (4) أدنى تشتت والتي نصت" من السهل أن أصبح ماهراً في استخدام خدمات الحكومة

الإلكترونية " وبانحراف معياري مقداره (0.741)، بينما حققت الفقرة (3) على أعلى تشتت والتي نصت" استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية واضحة ومفهومة " وبانحراف معياري مقداره (0.948).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات العاملين متفقة على سهولة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية و يثبت ذلك الفقرة رقم (4) والتي نصها " من السهل أن أصبح ماهراً في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية " حيث حققت أعلى متوسط وبتقدير ممتاز وأدنى تشتت.

وهذا ما أكدته الدراسات السابقة في إيجاد أثر لسهولة الاستخدام على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية مثل دراسة (Al-Hujran et al., 2011) ودراسة (Suky and Ramayah, 2010).

رابعا: أمن المعلومات وسريتها

تم تطوير (5) فقرات حول بعد أمن المعلومات وسريتها ويبين الجدول رقم (4-10) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول (4–10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد أمن المعلومات وسريتها.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	القوانين والتشريعات الحالية كافية لحماية معاملات المؤسسة التي أعمل فيها مع الحكومة الإلكترونية	3.646	0.925	جيد جدا	2
2	تعتبر المؤسسة التعاملات المالية عبر مواقع الحكومة الإلكترونية عملية آمنة	3.373	0.986	جيد	4
3	يمكن الوثوق بالتبادلات المالية المتوفرة من خلال طرق الدفع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية	3.367	0.985	جيد	5
4	موقع الحكومة الإلكترونية يؤمن الخصوصية عند تعبئة البيانات من اجل إتمام معاملات المؤسسة	3.621	0.968	جيد جدا	3
5	مواقع الحكومة الإلكترونية تحافظ على سرية المعلومات والوثائق المقدمة	3.702	0.967	جيد جدا	1
	المجموع	**3.542**	**0.806**	**جيد جدا**	

نلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت لبعد أمن المعلومات وسريتها تقدير جيد جدا مما يدل بشكل عام على توافر أمن وسرية لمعاملات المؤسسات مع الحكومة الالكترونية في وجهة نظر أفراد العينة.

أما قيم الانحرافات المعيارية فكانت متقاربة جدا حيث تراوحت بين (0.925- 0.986) وهي تعكس وجود تجانس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد أمن المعلومات وسريتها، حيث حققت الفقرة رقم (1) أدنى تشتت والتي نصت " القوانين والتشريعات الحالية كافية لحماية معاملات المؤسسة التي أعمل فيها مع الحكومة الإلكترونية " وبانحراف معياري مقداره (0.925)، بينما حققت الفقرة (2) على أعلى تشتت والتي نصت" تعتبر المؤسسة التعاملات المالية عبر مواقع الحكومة الإلكترونية عملية آمنة " وبانحراف معياري مقداره (0.986).

وبذلك نلاحظ أنه يوجد تخوف من ناحية التعاملات المالية مع الجهات الحكومية نوعا ما فالفقرات رقم (2) ورقم (3) حصلت تقدير جيد والعبارتان هما " تعتبر المؤسسة التعاملات المالية عبر مواقع الحكومة الإلكترونية عملية آمنة " و" يمكن الوثوق بالتبادلات المالية المتوفرة من خلال طرق الدفع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية "، مما يشير إلى عدم الوثوق الكامل بالتعاملات المالية الكترونيا مع الجهات الحكومية، ويفسر ذلك عدم انتشار التجارة الكترونيا في الأردن ووجود تخوف من ناحية المعاملات المالية وهذا ما استنتجته دراسة (أبوزيد، 2006) حيث أظهرت الدراسة عدموجود إمكانية حالية لتطبيق الحكومة الالكترونية من جانب العمليات المالية. وكذلك خلصت دراسة (اللوزي، 2010) بأن أمن المعلومات وسريتها من أحد الصعوبات التي تواجه تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية في الأردن.

4.3.3 العوامل الخارجية

يتناول متغير العوامل الخارجية ثلاثة أبعاد وهي: المنافسة، التأثيرات الاجتماعية، والدعم الحكومي، والجدول رقم (4–11) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد العوامل الخارجية.

الجدول رقم (4–11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد العوامل الخارجية.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
المنافسة	3.683	0.788	جيد جدا	2
التأثيرات الاجتماعية	4.031	0.739	جيد جدا	1
الدعم الحكومي	3.617	0.917	جيد جدا	3
المجموع	**3.753**	**0.677**	**جيد جدا**	

يبين الجدول رقم (4–11) أن تقييمات أفراد عينة الدراسة حول متغير العوامل الخارجية جيدة جدا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.753)، وبتحليل أبعاد العوامل الخارجية نجد أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.617– 4.031)، حيث جاء بعد التأثيرات الاجتماعية في المرتبة الأولى وحقق متوسط حسابي مقداره (4.031) وبتقدير جيد جدا، ويليه بعد المنافسة في المرتبة الثانية حيث حقق متوسط حسابي مقداره (3.683) وبتقدير جيد جدا أيضا، وجاء بعد الدعم الحكومي في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي مقداره (3.617).

بينما أعلى تشتت جاء لبعد الدعم الحكومي ويليه لبعد المنافسة و أخيرا أدنى تشتت لبعد التأثيرات الاجتماعية حيث تراوحت قيم التشتت بين (0.739 إلى 0.917).

وقد تم تحليل جميع فقرات أداة الدراسة لأبعاد متغير العوامل الخارجية وفيما يلي بيان نتائج التحليل لكل بعد على حدا:

أولا: المنافسة

تم تطوير (3) فقرات حول بعد المنافسة ويبين الجدول رقم (4−12) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (4−12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد المنافسة.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	تدرك المؤسسات المنافسة أهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	3.906	0.823	جيد جدا	1
2	بدأت المؤسسات المنافسة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	3.831	0.841	جيد جدا	2
3	تشكل المؤسسات المنافسة ضغط على المؤسسة التي أعمل فيها لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	3.403	1.056	جيد جدا	3
المجموع		**3.683**	**0.788**	**جيد جدا**	

يشير الجدول رقم (4-12) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد المنافسة يساوي (3.683) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد المنافسة تراوحت بين (3.403 - 3.906)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا على جميع إجابات فقرات بعد المنافسة، حيث حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصت " تدرك المؤسسات المنافسة أهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (3.906)، في حين حصلت الفقرة رقم (3) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.403) والتي نصت " تشكل المؤسسات المنافسة ضغط على المؤسسة التي أعمل فيها لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ".

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.823 - 1.056) وهي تعكس وجود تجانس نوعا ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد المنافسة، حيث حققت الفقرة رقم (1) أدنى تشتت والتي نصت" تدرك المؤسسات المنافسة أهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية " وبانحراف معياري مقداره (0.823)، بينما حققت الفقرة (3) على أعلى تشتت والتي نصت" تشكل المؤسسات المنافسة ضغط على المؤسسة التي أعمل فيها لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية " وبانحراف معياري مقداره (1.056).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات أفراد العينة متفقة على أن المؤسسات المنافسة تدرك أهمية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية حيث حققت الفقرة رقم (1) أعلى متوسط حسابي وأقل تشتت بينما نلاحظ أن أفراد العينة ليست متفقة على أن المؤسسات المنافسة تشكل ضغطا على المؤسسات التي يعملون فيها حيث حققت الفقرة رقم (3) أدنى متوسط وأعلى تشتت.

ثانيا: التأثيرات الاجتماعية

تم تطوير (4) فقرات حول بعد التأثيرات الاجتماعية ويبين الجدول رقم (4–13) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (4–13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد التأثيرات الاجتماعية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	المجتمع الذي أعيش فيه يشجع استخدام التكنولوجيا الجديدة	4.244	0.852	ممتاز	1
2	المجتمع الذي أعيش فيه يؤثر إيجابيا على سلوكي في استخدام الانترنت بدلا من الوسائل التقليدية (الورقية)	4.112	0.806	جيد جدا	2
3	المجتمع الذي أعمل فيه يتقبل فكرة استخدم خدمات الحكومة الإلكترونية	3.975	0.915	جيد جدا	3
4	المجتمع الذي أعيش فيه يعطي هيبة وقيمة أكثر لمن يجري معاملاته الحكومية عن طريق الانترنت	3.82	1.036	جيد جدا	4
المجموع		**4.031**	**0.739**	**جيد جدا**	

يشير الجدول رقم (4−13) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد التأثيرات الاجتماعية يساوي (4.031) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد جاهزية المؤسسة تراوحت بين (3.82 − 4.244)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا إلى ممتاز على جميع إجابات فقرات بعد التأثيرات الاجتماعية، حيث حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصت " المجتمع الذي أعيش فيه يشجع استخدام التكنولوجيا الجديدة " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (4.244)، في حين حصلت الفقرة رقم (4) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.82) والتي نصت " المجتمع الذي أعيش فيه يعطي هيبة وقيمة أكثر لمن يجري معاملاته الحكومية عن طريق الانترنت".

نلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقرات بعد التأثيرات الاجتماعية تقدير جيد جدا إلى ممتاز مما يدل بشكل عام على موافقة أفراد العينة على أن التأثيرات الاجتماعية لها تأثير على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.806− 1.036) وهي تعكس وجود تجانس نوعا ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد التأثيرات الاجتماعية، حيث حققت الفقرة رقم (2) أدنى تشتت والتي نصت " المجتمع الذي أعيش فيه يؤثر إيجابيا على سلوكي في استخدام الانترنت بدلا من الوسائل التقليدية (الورقية) " وبانحراف معياري مقداره (0.806)، بينما حققت الفقرة (4) على أعلى تشتت والتي نصت" المجتمع الذي أعيش فيه يعطي هيبة وقيمة أكثر لمن يجري معاملاته الحكومية عن طريق الانترنت " وبانحراف معياري مقداره (1.036).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات العاملين تقريبا متفقة على أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر ايجابيا على استخدام الانترنت وبالتالي تشجع على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، لكننا لاحظنا أن أفراد العينة مختلفة الرأي حول استخدام خدمات الحكومة الالكترونية بأنه يعطي هيبة وقيمة أكثر حيث حققت الفقرة رقم (4) التي تشير إلى ذلك على أدنى متوسط وأقل تشتت . كما جاء في دراسة (Suky and Ramayah, 2010) والتي تؤكد على أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

ثالثا: الدعم الحكومي

تم تطوير (4) فقرات حول بعد الدعم الحكومي ويبين الجدول رقم (4-14) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يشير الجدول رقم (4-14) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة لبعد الدعم الحكومي يساوي (3.617) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات بعد الدعم الحكومي تراوحت بين (3.391- 3.863)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد إلى جيد جدا على جميع إجابات فقرات بعد الدعم الحكومي، حيث حصلت الفقرة رقم (1) والتي نصت " طبيعة العمل في بعض المؤسسات الحكومية تشجع اعتماد خدماتها الكترونياً " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (3.863)، في حين حصلت الفقرة رقم (2) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.391) والتي نصت " تقدم الحكومة لنا الحوافز لاعتماد خدماتها الإلكترونية ".

جدول رقم (4-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الحكومي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	طبيعة العمل في بعض المؤسسات الحكومية تشجع اعتماد خدماتها الكترونياً	3.863	0.997	جيد جدا	1
2	تقدم الحكومة لنا الحوافز لاعتماد خدماتها الإلكترونية	3.391	1.163	جيد	4
3	تروج الحكومة لاستخدام خدماتها الإلكترونية	3.675	1.061	جيد جدا	2
4	توفر الحكومة التسهيلات للمؤسسة لتتمكن من إتمام معاملاتها الإلكترونية	3.559	1.066	جيد جدا	3
المجموع		**3.617**	**0.917**	**جيد جدا**	

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.997 – 1.163) وهي تعكس وجود تجانس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الدعم الحكومي، حيث حققت الفقرة رقم (1) أدنى تشتت والتي نصت "طبيعة العمل في بعض المؤسسات الحكومية تشجع اعتماد خدماتها الكترونياً " وبانحراف معياري مقداره (0.997)، بينما حققت الفقرة (2) على

أعلى تشتت والتي نصت " تقدم الحكومة لنا الحوافز لاعتماد خدماتها الإلكترونية " وبانحراف معياري مقداره (1.163).

وبذلك نلاحظ أن جميع إجابات العاملين متفقة على أن طبيعة العمل في بعض المؤسسات الحكومية تشجع اعتماد خدماتها حيث حققت الفقرة رقم (1) والتي تشير إلى ذلك على أعلى متوسط وأدنى تشتت وكذلك أراء أفراد عينة الدراسة كانت متباينة حول تقديم الحكومة حوافز لاعتماد خدماتها الكترونيا حيث حققت الفقرة رقم (2) والتي تشير إلى ذلك على أدنى متوسط وبتقدير جيد وأعلى تشتت.

4.3.4 استخدام خدمات الحكومة الالكترونية

تم تطوير (7) فقرات حول متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية والذي صمم لقياس العامل التابع وهو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويبين الجدول رقم (4-15) هذه الفقرات ونتائجها من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (4-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير العام	الترتيب
1	يتم استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية بصورة متكررة ومنتظمة	3.727	0.994	جيد جدا	7

2	سأبحث في مواقع الحكومة الالكتروني مستقبلا عندما أحتاج إلى معلومة عن الحكومة	4.081	0.844	جيد جدا	1
3	لا مانع لدي بتزويد مواقع الحكومة الإلكترونية بمعلومات تخص المؤسسة التي اعمل فيها للحصول على المزيد من الخدمات التي تفيد المؤسسة	3.957	0.97	جيد جدا	2
4	تحرص إدارة المؤسسة على استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية في أداء أعمالها	3.808	1.022	جيد جدا	5
5	لديك مشاعر ومواقف ايجابية تجاه استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة	3.82	0.961	جيد جدا	4
6	تمتاز مواقع الحكومة الإلكترونية بمتطلبات تشغيل و إجراءات واضحة	3.882	0.869	جيد جدا	3
7	يتم استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية من أجل أداء مهام متنوعة للمؤسسة	3.801	0.974	جيد جدا	6
المجموع		**3.868**	**0.734**	**جيد جدا**	

يشير الجدول رقم (4-15) إلى أن متوسط إجابات أفراد العينة ل متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية يساوي (3.868) وهذه النتيجة تعكس درجة جيد جدا، بينما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية تراوحت بين (3.727- 4.081)، ومن ذلك نلاحظ أن عينة الدراسة أعطت تقدير جيد جدا على جميع إجابات فقرات متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية ، حيث حصلت الفقرة رقم (2) والتي نصت " سأبحث في مواقع الحكومة الالكتروني مستقبلا عندما أحتاج إلى معلومة عن الحكومة " على أعلى مرتبة من بين الفقرات وبمتوسط حسابي مقداره (4.081)، في حين حصلت الفقرة رقم (1) على أدنى متوسط حسابي والبالغ (3.727) والتي نصت " يتم استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية بصورة متكررة ومنتظمة ".

نلاحظ أن متوسطات إجابات عينة الدراسة أعطت على جميع فقراتمتغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية تقدير جيد جدا مما يدل بشكل عام على اتفاق أفراد عينة الدراسة على تقبلهم لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية وتزويدهم بمعلومات تخص المؤسسة التي يعملون بها بالرغم من أنه يبدو لا يتم استخدام خدمات الحكومة الالكترونية بصورة متكررة من قبل أفراد العينة .

أما قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.844- 1.022) وهي تعكس وجود تجانس نوعا ما بين إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات متغير استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، حيث حققت الفقرة رقم (2) أدنى تشتت والتي نصت" سأبحث في مواقع الحكومة الالكتروني مستقبلا عندما أحتاج إلى معلومة عن الحكومة " وبانحراف معياري مقداره (0.844)، بينما حققت الفقرة (4) على أعلى تشتت والتي نصت" تحرص إدارة المؤسسة

على استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية في أداء أعمالها " وبانحراف معياري مقداره (1.022).

وبذلك نلاحظ أن أفراد العينة مستقبلا سيعملون على استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية ولديهم النية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية الأردنية إذا تبين أن لديهم الموارد والقدرة والمعرفة على استخدامها.

4.4 اختبار الفرضيات

تم الاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS version 20 ، وفيما يلي توضيح اختبار كل فرضية على حدا:

أولا: الفرضية الرئيسة الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل المؤسسية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يبين الجدول رقم (4−16) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتأثير العوامل المؤسسية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، حيث دلت نتائج الاختبار على أن قيمة R^2 (معامل التحديد =0.277) وهذا يعني أن متغير العوامل المؤسسية يفسر ما نسبته 27.7% من التباين الحاصل في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

جدول رقم (4−16): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسة الأولى.

المتغير	قيمة بيتا	قيمة t	مستوى الدلالة
جاهزية المؤسسة	.038	.424	.672
الدعم الإداري	.500	5.559*	.000
R^2	0.277		
قيمة F	30.602*		
مستوى الدلالة	0.000		

*Sig<0.05

ونظرا لأن (F=30.602, sig=0.000) لذلك نرفض الفرضية العدم ية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq 0.05$) لبعد العوامل المؤسسية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq 0.05$) لبعد جاهزية المؤسسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول رقم (4-16) لتأثير بعد جاهزية المؤسسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة ,β=.038) t=.424, sig=.672) لذلك نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq 0.05$) لبعد جاهزية المؤسسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

وهذه الفرضية تشير إلى عدم تأثير جاهزية المؤسسة على عامل استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن، وهذه النتيجة جاءت متفقة مع بعض الدراسات التي شملت مجتمع عينة يتألف من مشروعات صغيرة ومتوسطة مثل دراسة (Infindo,2011)، ومن جهة أخرى جاءت مخالفة لبعض الدراسات الأخرى التي بحثت العوامل المؤثرة على استخدام التجارة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة مثل دراسة (Alam et al., 2011) في ماليزيا ودراسة (Grandon and Pearson, 2004) في الولايات المتحدة.

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الإداري في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول رقم (4-16) لتأثير بعد الدعم الإداري في استخدام خدم ات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.500, t=5.559, sig= .000) حيث يتضح من قيمة β وجود أثر للدعم الإداري على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الإداري في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

وهذه الفرضية تشير إلى تأثر استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن بعامل الدعم الإداري في المؤسسة، فكلما زاد الدعم الإداري في المؤسسة زاد استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

وهذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسات سابقة في الأردن مثل دراسة (جواد وأبوزيد،2007) والتي خرجت بوجود أثر لتوافر الدعم الإداري لتطبيق الحكومة الالكترونية على أبعادها المستقبلية (تحسين جودة الخدمة، زيادة رضا العاملين، خفض الكلف)، وكذلك دراسة (اللوزي، 2010) وجدت علاقة ذات تأثير إحصائي للإدارة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية واعتبرتها من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الالكترونية في الجهات الحكومية.

ثانيا: الفرضية الرئيسة الثانية

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل التكنولوجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يبين الجدول رقم (4–17) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتأثير العوامل التكنولوجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية ، حيث دلت نتائج الاختبار على أن قيمة R^2 (معامل التحديد=0.496) وهذا يعني أن متغير العوامل التكنولوجية يفسر ما نسبته 49.6% من التباين الحاصل في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

جدول رقم (4–17): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسة الثانية.

المتغير	قيمة بيتا	قيمة t	مستوى الدلالة
الميزة النسبية	.009	.125	.901
التوافقية	.222	2.753*	.007
سهولة الاستخدام	.358	4.939*	.000
أمن المعلومات وسريتها	.271	3.960*	.000
R^2	.496		
قيمة F	38.451*		
مستوي الدلالة	.000		

*Sig<0.05

نظرا لأن (F= 38.451, sig= 0.000) لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل التكنولوجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الميزة النسبية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول (4-17) لتأثير الميزة النسبية في استخدام خدم ات الحكومة الالكترونية أن قيمة ,β=.009, t=.125) sig=.901) لذلك نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الميزة النسبية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

وهذه النتيجة جاءت غير متوافقة مع العديد من نتائج دراسات سابقة بحثت العوامل المؤثرة على انتشار التجارة الالكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثل دراسة (Infindo,2011) في كندا ودراسة (Alam et al., 2011) في ماليزيا. وهذا بدوره قد يشير إلى أن اعتماد التجارة الالكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلدان النامية قد تكون مختلفة عن اعتماد هذه التقنيات من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلدان المتقدمة أيضا، ويمكن أن يكون هذا الاختلاف ينبع من الاختلافات الثقافية بين البلدان النامية والبلدان المتقدمة (Alzougool، 2008).

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التوافقية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول (4-17) لتأثير التوافقية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.222, t=2.753, sig= .007) حيث يتضح من قيمة β وجود تأثير للملائمة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التوافقية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

ونلاحظ وجود أثر ايجابي للملائمة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية والمتوسطة وجاءت هذه النتيجة متفقة مع العديد من الدراسات السابقة بالرغم من اختلاف مجتمع الدراسة مثل دراسة (Suky and Ramayah, 2010) ودراسة (Zafiropoulos, 2012) ودراسة (Rokhman, 2011).

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سهولة الاستخدام في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول رقم (4-17) لتأثير سهولة الاستخدام في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.358, t=4.939, sig=.000) حيث يتضح من قيمة β وجود تأثير ايجابي لسهولة الاستخدام

على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سهولة الاستخدام في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة (Al-Hujran et al., 2011) بأنه يوجد تأثير لسهولة الاستخدام على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية حيث بحثت هذه الدراسة مجتمع تألف من المواطنين الأردنيين ككل.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد أمن المعلومات وسريتها في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول (4-17) لتأثير أمن المعلومات وسريتها في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.271, t=3.960, sig=.000) حيث يتضح من قيمة β وجود تأثير ايجابي لأمن المعلومات وسريتها على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد أمن المعلومات وسريتها في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة "

وبذلك نلاحظ وجود أثر لأمن المعلومات وسريتها على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في انجاز أعمال المؤسسة، وهذا أيضا ما خرجت به دراسة (AL-Zoubi et al., 2011) والتي بحثت مجتمع دراسة تألف من قطاع الأعمال في الأردن.

ثالثا: الفرضية الرئيسة الثالثة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل الخارجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يبين الجدول رقم (4-18) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتأثير العوامل الخارجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية حيث دلت نتائج الاختبار على أن قيمة R^2 (معامل التحديد =.513) وهذا يعني أن متغير العوامل الخارجية يفسر ما نسبته 51.3% من التباين الحاصل في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

جدول(4-18) :نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسة الثالثة.

المتغير	قيمة بيتا	قيمة t	مستوى الدلالة
التأثيرات الاجتماعية	.231	3.625*	.000
الدعم الحكومي	.165	2.594*	.010
المنافسة	.483	7.274*	.000
R^2	.513		
قيمة F	55.189*		
مستوي الدلالة	.000		

*Sig<0.05

نظرا لأن (F= 55.189, sig= 0.000) لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل الخارجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ".

الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التأثيرات الاجتماعية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول (4-18) لتأثير التأثيرات الاجتماعية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.231, t=3.625, sig=.000) حيث يتضح من قيمة β وجود تأثير ايجابي للتأثيرات الاجتماعية على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التأثيرات الاجتماعية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ". وهذه النتيجة جاءت متفقة مع دراسة (Suky and Ramayah, 2010).

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الحكومي في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول رقم (4-18) لتأثير الدعم الحكومي في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.165, t=2.594, sig= .010) لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الحكومي في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة. ونلاحظ أن هذه النتيجة متفقة مع العديد من نتائج الدراسات السابقة كما في دراسة (Infindo,2011) التي تناولت عينة دراسة مؤلفة من مؤسسات صغيرة ومتوسطة في كندا، ودراسة (Alzoubi et.al, 2011) التي تناولت قطاع الأعمال بشكل عام في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المنافسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة".

يتضح من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول رقم (4-18) لتأثير المنافسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية أن قيمة (β=.483, t=7.274, sig=.000) حيث يتضح من قيمة β وجود تأثير ايجابي للمنافسة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المنافسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ". ونلاحظ أن هذه النتيجة متوافقة مع العديد من الأدبيات السابقة مثل دراسة (Al-Zoubi et al., 2011) ودراسة (Infinedo, 2011).

الفصل الخامس: مناقشة النتائج

5-1 تمهيد

5-2 النتائج

5-3 التوصيات

5-4 حدود ومحددات الدراسة

5-1 تمهيد

يتناول هذا الفصل أهم الاستنتاجات التي خرجت بها الدراسة اعتمادا على نتائج تحليل أداة الدراسة (الاستبانة) واختبار الفرضيات التي تم تناولها في الفصل الرابع من الدراسة ومقارنة هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تناولت نفس المتغيرات و التي تم عرضها في الفصول السابقة، ومن ثم يتناول أهم التوصيات التي من الممكن أن تسهم بها هذه الدراسة، وأخيرا يعرض حدود ومحددات الدراسة.

وفي الفصل الخامس تعرض الباحثة أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل أداة الدراسة، وأهم التوصيات التي تراها مناسبة ومعتمدة على النتائج التي خرجت بها من الدراسة، وأخيرا تقوم الباحثة بتقديم عرض للحدود والمحددات التي واجهتها في هذه الدراسة.

5-2 النتائج

من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة ما يلي:

أولا:

بينت النتائج أن استجابات أفراد عينة الدراسة نحو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة الأردنية الهاشمية جاءت مرتفعة وبتقدير جيد جدا، حيث أبدت أفراد العينة أن لديها مشاعر ايجابية اتجاه استخدام خدمات الحكومة الالكترونية وأبدت رغبتها في تزويد مواقع الحكومة الالكترونية معلومات تخص مؤسساتهم التي يعملون بها ، وأن مواقع الحكومة الإلكترونية تمتاز بمتطلبات تشغيل وإجراءات واضحة ، وكذلك رغبتهم في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية عندما يحتاجون إلى معلومات عن الحكومة مستقبلا.

ثانيا:

بينت الدراسة أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو قناعة المتغيرات المستقلة (العوامل المؤسسية، التكنولوجية، والخارجية) جاءت بدرجة قناعة جيد جدا اتجاه المتغير التابع وهو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

ثالثا:

فيما يتعلق باتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد العوامل المؤسسية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة جاء كلا البعدين (الدعم الإداري وجاهزية المؤسسة) بدرجة قناعة جيد جدا.

حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المؤسسية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وأما بالنسبة لأبعاد العوامل المؤسسية فأظهرت النتائج بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد جاهزية المؤسسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وهذه النتيجة جاءت متفقة مع بعض الدراسات التي شملت مجتمع عينة يتألف من مشروعات صغيرة ومتوسطة مثل دراسة(Infindo,2011)، ومن جهة أخرى جاءت مخالفة لبعض الدراسات الأخرى التي بحثت العوامل المؤثرة على استخدام التجارة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة مثل دراسة(Alam et al., 2011) ودراسة (Grandon and Pearson, 2004) .

بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الإداري في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وهذه النتيجة جاءت متفقة مع العديد من الدراسات السابقة كما في دراسة (Infindo,2011) التي تناولت عينة دراسة مؤلفة من مؤسسات صغيرة ومتوسطة في كندا،ودراسة(Alzoubi et.al, 2011)التي تناولت قطاع الأعمال في الأردن.

رابعا:

فيما يتعلق باتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد العوامل التكنولوجية (الميزة النسبية، سهولة الاستخدام، التوافقية، وأمن المعلومات وسريتها) في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة جاءت جميعها بدرجة قناعة جيد جدا.

حيث أظهرت نتائج الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل التكنولوجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وأما بالنسبة لأبعاد العوامل التكنولوجية فأظهرت النتائج بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الميزة النسبية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وهذه النتيجة جاءت معارضة مع نتائج بعض الدراسات ويرجع ذلك إلى اختلاف الوعي في الفائدة الممكن تحقيقها من خلال استخدام خدمات الحكومة الالكترونية باختلاف المجتمع المبحوث مثل دراسة(Rokhman, 2011)في اندونيسيا ودراسة (Zafiropoulos, 2012) في اليونان.

بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التوافقية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وجاءت هذه النتيجة متفقة مع العديد من الدراسات السابقة بالرغم من اختلاف مجتمع الدراسة مثل دراسة (Suky and Ramayah, 2010) ودراسة (Zafiropoulos, 2012) ودراسة (Rokhman, 2011).

وأظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد سهولة الاستخدام في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وجاءت هذه النتيجة متفقة مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (Al-Hujran et al., 2011) ودراسة (Mahadeo, 2009) ودراسة (Zafiropoulos, 2012).

وأيضا أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد أمن المعلومات وسريتها في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتيجة (Alam et al., 2011) بالرغم من أنها تبحث العوامل المؤثرة في استخدام التجارة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

خامسا:

فيما يتعلق باتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد العوامل الخارجية (التأثيرات الاجتماعية، المنافسة، والدعم الحكومي) في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية جاءت جميعها بدرجة قناعة جيدة جدا.

وأظهرت النتائج بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد العوامل الخارجية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وأما بالنسبة لأبعاد العوامل الخارجية فأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التأثيرات الاجتماعية في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وهذه النتيجة جاءت متفقة مع دراسة (Suky and Ramayah, 2010).

و أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المنافسة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وهذه النتيجة جاءت متفقة مع العديد من الدراسات مثل دراسة (Infindo,2011) ودراسة (Alzoubi et.al, 2011).

وكذلك أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الدعم الحكومي في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة وجاءت هذه النتيجة متفقة مع العديد من نتائج الدراسات السابقة كما في دراسة (Infindo,2011) التي تناولت عينة دراسة مؤلفة من مؤسسات صغيرة ومتوسطة في كندا، ودراسة (Alzoubi et.al, 2011) التي تناولت قطاع الأعمال بشكل عام في الأردن.

5-3 التوصيات

على ضوء ما تقدم من نتائج للدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

- أشارت النتائج إلى وجود تأثير للدعم الإداري في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، فتوصي الدراسة بالتركيز على الإدارة في المؤسسات وذلك بعمل برامج تثقيفية وتوعوية للمستويات الإدارية في المؤسسات في الأردن، تبرز فيها أهمية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في انجاز معاملات المؤسسة والفائدة المترتبة على استخدامها.

- وكذلك عرض الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على موظفي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال تقديم النتائج التي من الممكن أن تساعد الجهات المعنية من أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

- أشارت النتائج إلى وجود تأثير للملائمة وسهولة الاستخدام في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، فتوصي الدراسة بأهمية إعداد الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية يمتاز بسهولة الاستخدام وشرح للخطوات بطريقة بسيطة وواضحة في إجراء معاملات المؤسسات بما يتلائم مع الطرق التقليدية في تنفيذ أعمال المؤسسة.

- وأيضا اتضح من النتائج وجود تأثير لأمن المعلومات وسريتها في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغرى والوسطى، فتوصي الدراسة بأهمية توفير الأمن والخصوصية في التعاملات مع مواقع الحكومة الالكترونية، وتوعية المجتمع باستخدام خدمات الحكومة الالكترونية سواء في تزويدهم بمعلومات أو إجراء أية معاملات مالية أنه يمتاز بالأمان والخصوصية.

- ضرورة النشر والتثقيف والتدريب في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المجتمع ككل وليس فقط على قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث وجد للتأثيرات الاجتماعية تأثير في العوامل الخارجية المؤثرة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

- تقديم الدعم والتحفيز الحكومي للخدمات الالكترونية التي تقدمها لمؤسسات الأعمال مثل الترويج لها، وربما تقديم التسهيلات الضرورية لمؤسسات الأعمال مثل خفض تكاليف المعاملات الالكترونية.

5 4 حدود ومحددات الدراسة

أولا: حدود الدراسة

1 -الحدود الزمانية : تمت الدراسة خلال الفترة من آذار إلى كانون الثاني من عام 2012، وكان توزيع الاستبانة خلال شهر تشرين الثاني وكانون الأول.

2 -الحدود المكانية : تمت الدراسة في المشروعات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

3 -الحدود الموضوعية: اقتصر موضوع الدراسة على معرفة العوامل المؤثرة على استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وطبقت على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن ، وشملت هذه الدراسة على العوامل المنظمية (بأبعادها جاهزية المؤسسة، الدعم الإداري)، العوامل التكنولوجية (بأبعادها الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام، أمن المعلومات وسريتها)، والعوامل الخارجية (بأبعادها التأثيرات الاجتماعية، الدعم الحكومي، المنافسة).

4 -الحدود البشرية: تمثل مجتمع الدراسة على العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة الأردنية الهاشمية.

ثانيا: محددات الدراسة

1- قلة المراجع والأدبيات السابقة التي تربط موضوع خدمات الحكومة الالكترونية مع المشروعات الصغيرة والمتوسطة في البلدان الأجنبية بشكل عام وفي الوطن العربي بشكل خاص.

2- تم تطبيق هذه الدراسة على المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الأردن العاملة في قطاع الصناعات التحويلية في المملكة الأردنية الهاشمية، وبطبيعة الحال قد تختلف النتائج عند تطبيقها على عينة أخرى لا سيما إلى قطاع أخر.

3- اقتصرت الدراسة على العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المشاريع الصغرى والوسطى وهي العوامل المنظمية (بأبعادها جاهزية المؤسسة، الدعم الإداري)، العوامل التكنولوجية (بأبعادها الميزة النسبية، التوافقية، سهولة الاستخدام، أمن المعلومات وسريتها)، والعوامل الخارجية (بأبعادها التأثيرات الاجتماعية، الدعم الحكومي، المنافسة).

4- عدم تعاون بعض من المؤسسات الصناعية في التجاوب مع الباحثة لتعبئة الاستبانة.

قائمة المراجع والمصادر

أولا: المراجع العربية

- إبراهيم، ليث (2004). الحكومة الالكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة " إمكانات ومتطلبات التدقيق " . ***المجلة العربية للإدارة*** ، 24 (2)، 103-138.
- أبو زيد، محمد خير (2006). ***متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن.*** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- الرفاعي، ريم محمد شريف (2011). ***دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الحد من تأثير الأزمة المالية (دراسة تطبيقية: محافظة مأدبا)*** . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.
- الزغبي، عفت. ***الحكومة الالكترونية...التحديات والآفاق،*** مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، 201-207 (2001).
- ***السياسة الصناعية الوطنية***، وزارة الصناعة والتجارة، (2010). عمان، الأردن.
- الشعيبي، أحمد بن عبدالله (2008). معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الالكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية. ***المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الانسانية والإدارية)*** ، 9 (1)، 275-324، الأحساء، المملكة العربية السعودية.

- الشوابكة، خالد محمود (2008). ***العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي: دراسة اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية (دراسة ميدانية)***. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- ***القطاعات الصناعية في الأردن والرسوم البيانية التوضيحية***، صادر عن قسم تكنولوجيا المعلومات، غرفة صناعة عمان، ٢٠٠٩، عمان، الأردن.

- اللوزي، موسى سلامة (2010). الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمة الالكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. ***المجلة الأردنية في إدارة الأعمال***، 6(1)، 184-209، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- المبيضين، صفوان (2011). ***الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية***، الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- المعاني، أيمن (2012). ***الإدارة العامة الحديثة*** (ط2). الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

- المنهالي، محمد (2011). ***تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي*** . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- الوادي، محمود والوادي، بلال (2011). ***المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة***. الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- جبر، محمد (2002). الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية. ***الإداري***، 91، 167-209.

- جواد، شوقي ناجي وأبو زيد، محمد خير سليم (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. ***المجلة الأردنية في إدارة الأعمال***، 3(3)، 278-295، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- حداد، مناور والخطيب، حازم (2005). دور المشروعات الصغيرة جدا والصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن. ***اربد للبحوث والدراسات***، 9 (1)، اربد، الأردن.
- داود، حسام الدين (2010). ***آثار الاستثمار الأجنبي على قطاع الصناعة التحويلية الأردني (1995-2006) دراسة تطبيقية*** . أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- عطية، العربي (2010). الإطار الفني لعمل الحكومة الإلكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر. ***مجلة العلوم الانسانية***، 18، 67-88.
- قطيشات، معتصم أمجد (2011). ***أثر جودة خدمة مواقع الحكومة الإلكترونية في قناعة المستفيدين، دراسة استكشافية-قطاع الأعمال- العاصمة عمان*** . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، الأردن.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Alam, S. S., Ali, M. Y & Jani, F. M. (2011). An empirical study of factors affecting electronic commerce adoption among SMEs in Malaysia. ***Journal of Business Economics and Management***, 12(2), 375-399.
- Al Habashneh, Z. M. (2012). ***Citizens' Attitudes toward Electronic Government in Jordan***, Unpublished doctoral dissertation. University of Banking and Financial, Amman, Jordan.
- Al-Hujran, O. ,Al-dalahmeh, M. & Aloudat, A. (2011). The Role of National Culture on Citizen Adoption of eGovernment Services: An Empirical Study. ***Electronic Journal of e-Government***, 9(2), 93-106.
- Al-Hyari, K., AL-Nasour, M., Alnsour, M., Al-Weshah, G. & Abutayeh, B. (2011). Exporting Performance and Manufacturing Activities in Jordanian SMEs: External Barriers and Relationships. ***International Journal of Global Business***, 4(1), 44-72.
- Alomari, M., Woods, P. & Sandhu, K. (2009). The deployment of E-government in the Hashemite kingdom of Jordan: Factors in E-government adoption. ***Proceedings of the IADIS International Conference,*** p51.

- Al-Zoubi, M., Sam, T.L. & Eam, L.H. (2011). E-government adoption among businesses in Jordan. ***Academic Research International***, 1(1), 141-156.
- Alzougool, B. & Kurnia, S. (2008). Electronic Commerce Technologies Adoption by SMEs: A Conceptual Study. ***Australasian Conference on Information Systems***.
- Dai, W. & Zhang, X. (2009). Public Service System for SMEs in E-government. ***Journal of software***, 4(6), 508-515.
- **E-Government Survey 2012, E-government for the People**, United Nations, 2012, New York.
- Elsheikh, Y., Cullen, A. and Hobbs, D., (2008). E-Government in Jordan: challenges and opportunities. ***Transforming Government: People, Process and Policy***, 2(2), 83-103.
- Grandon, E. E. and Pearson, J. M. (2004). Electronic commerce adoption: an empirical study of small and medium US businesses. ***Information & Management,*** 42, 197–216.
- Infinedo, P. (2011). An empirical analysis of factors influencing internet /E-Business technologies adoption by SMEs in Canada. ***International Journal of Information Technology & Decision Making*** , 10(4), 731-766.

- Kim, J., (2008). ***An integrative analysis of transactional E-government web usage: The trust-risk model and technology acceptance model perspectives***. Doctoral dissertation, the University of Nebraska, Lincoln, Nebraska.
- Kumaran, L. & Ganesan, R. (2011). Influence of E-Business in SME's Supply Chain Management: A Status Review. ***European Journal of Social Sciences***, 23(3), 493-501.
- Mahadeo, J. D. (2009). Towards an Understanding of the Factors Influencing the Acceptance and Diffusion of e-Government Services. ***Electronic Journal of e-Government***, 7(4), 391-402.
- Mohamad, R. & Ismail, N. (2009). Electronic Commerce Adoption in SME: The Trend of Prior Studies. ***Journal of Internet Banking and Commerce***, 14(2).
- Nawafleh, S., Obiedat,R. & Harfoushi, O. (2012). E-Government between Developed and Developing Countries. ***International Journal of Advanced Corporate Learning***, 5(1).
- Orgeron, C. P. (2008). ***Evaluating citizen adoption and satisfaction of E-government in Mississippi***. Doctoral Dissertation, Mississippi State University, Mississippi.

- Rokhman, A. (2011). E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia. ***Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences***, 2(5), 228-236.
- Al-Shafi, S. & Weerakkody, V. (April 12-13 ,2009). Factors Affecting E-Government adoption in the state of Qatar. ***European and Mediterranean Conference on Information Systems***. Abu Dhabi, UAE.
- Sekaran,U. & Bougie, R. (2010). ***Research Methods for Business : A Skill Building Approach by Uma Sekaran and Roger Bougie*** (5th ed). John Wiley & Sons.
- Shaharudin, M. R., Omar , M. W., Elias , S. J., Ismail , M., Ali , S. M. & Fadzil , M. I (2012). Determinants of electronic commerce adoption in Malaysian SMEs' furniture industry. ***African Journal of Business Management***, 6(10), 3648-3661.
- Suki, N. M. & Ramayah, T. (2010). User Acceptance of the E-Government Services in Malaysia: Structural Equation Modelling Approach. ***Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*** , 5, 395-413.

- Thompson, D., Rust, R. & Rhoda, J. (2005). The business value of e-government for small firms. ***International Journal of Service Industry Management***. 16(4), 385-407.
- Tornatzky, L.G., and Fleischer, M. ***The Processes of Technological Innovation***. Lexington Books, Lexington, Massachusetts, 1990.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W. & Papasratorn, B. (2008). Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy. ***The Electronic Journal of e-Government***, 6(1), 55 – 64.
- Wang, Y. and Ahmed, P. K. (2009). The moderating effect of the business strategic orientation on eCommerce adoption: Evidence from UK family run SMEs. ***Journal of Strategic Information Systems***, 18, 16–30.
- Zafiropoulos ,K., Karavasilis , I. & Vrana , V (2012). Assessing the Adoption of e-Government Services by Teachers in Greece. ***Future Internet***, 4, 528-544.
- http://www.jci.org.jo/jci/ar/tabid/89
- http://www.mit.gov.jo/Default.aspx?tabid=354

- http://addustour.com/ViewTopic.aspx?ac=%5CEconomy%5C2012%5C07%5CEconomy_issue1726_day09_id425307.htm
- http://www.jiec.com/JIEC/JSP_/index_ar.jsp
- http://www.surveysystem.com/sscalc.htm

الملاحق

ملحق رقم (1): أعضاء اللجنة المحكمة للاستبانة

ملحق رقم (2): الاستبانة

ملحق رقم (1): أعضاء اللجنة المحكمة للاستبانة

الاسم	الرتبة الأكاديمية	الجامعة	التخصص
1- د. محمدخير أبوزيد	أستاذ مشارك	جامعة البلقاء التطبيقية	إدارة أعمال/ الحكومة الالكترونية
2- د. محمد النسور	أستاذ مساعد	جامعة البلقاء التطبيقية	التسويق الالكتروني
3- د. فراس الشلبي	أستاذ مساعد	جامعة البلقاء التطبيقية	نظم المعلومات الإدارية
4- د. محمد المعايطة	أستاذ مساعد	جامعة البلقاء التطبيقية	نظم المعلومات الإدارية
5- د. محمود مقدادي	أستاذ مساعد	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا	إدارة أعمال

ملحق رقم (2): الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانه دراسة



عزيزي المشارك/ عزيزتي المشاركة

هذه الاستبانة جزء من رسالة الماجستير تخصص -إدارة الأعمال- بعنوان "**العوامل المؤثرة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن**" .

أرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة وموضوعية، حيث ستعامل كافة البيانات والمعلومات التي تقدمونها بسرية ولأغراض البحث العلمي فقط.

'شاكراً لكم حسن تعاونكم'

الباحثة

دعاء إبراهيم النجداوي

079 850 80 61

الرجاء وضع علامة (√) حول العبارة التي تراها مناسبة:

الرقم	أولا : البيانات الشخصية					
1	الجنس	□ ذكر	□ أنثى			
2	العمر	□ 25 سنة فأقل	□ 26 – 35 سنة	□ 36 – 45 سنة	□ 46 – 55 سنة	□ 56 سنة فأكثر
3	المؤهل العلمي	□ دبلوم متوسط فما دون	□ بكالوريوس	□ دراسات عليا		
4	المسمى الوظيفي	□ مدير	□ رئيس قسم	□ موظف		
5	عدد سنوات الخبرة داخل هذه المؤسسة	□ 5 سنوات فأقل	□ 6 – 10 سنوات	□ 11 – 15 سنة	□ 16 سنة فأكثر	
ثانيا : العوامل المؤسسية						
أ- خصائص المؤسسة						
6	عدد العاملين في المؤسسة	□ 9 فما دون	□ 10– 49 عامل	□50 –249 عامل	□ 250 عامل فأكثر	
7	عدد السنوات التي مضت منذ تأسيس المؤسسة	□ 5 سنوات فأقل	□ 6 – 10 سنوات	□ 11 – 15 سنة	□ 16 سنة فأكثر	
8	مجال قطاع الأعمال للمؤسسة	□ الصناعات الجلدية والمحيكات	□ الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل	□ الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات	□ الصناعات الإنشائية	□ صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية
		□ الصناعات العلاجية واللوازم الطبية	□ الصناعات البلاستيكية والمطاطية	□ الصناعات الخشبية والأثاث	□ الصناعات التموينية والغذائية	□ غير ذلك، اذكرها: ---------- ---- ------ ---------- ------

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ب- جاهزية المؤسسة						
9	عدد أجهزة الحاسوب في المؤسسة مناسب لعدد العاملين فيها					
10	يتوفر في المؤسسة شبكة انترانت داخلية (Intranet) تسمح فقط للعاملين فيها بالدخول إليها					
11	تتوسع المؤسسة باستخدام الانترنت (Internet) يوما بعد يوم					
12	لدى المؤسسة موقعها الخاص (Website) على شبكة الانترنت					
13	يتوفر لدى العاملين في المؤسسة معرفة وقدرة على التعامل مع الحاسوب					
14	يتوفر لدى العاملين في الإدارة مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مواقع الحكومة الإلكترونية					
15	يتم تدريب العاملين في المؤسسة على مهارات تكنولوجيا المعلومات الضرورية للتعامل مع الحكومة الإلكترونية ومستلزماتها					
16	يتوفر العدد الكافي من المؤهلين (المتخصصين) لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج في المؤسسة					
17	تخصص المؤسسة موارد مالية كافية لدعم استخدام الحاسوب والانترنت					
18	ثقافة المؤسسة متوافقة مع استخدامها لخدمات الحكومة الإلكترونية					
19	لدى المؤسسة فهم جيد للطريقة التي يمكن أن تستخدم فيها تقنية الإنترنت / الأعمال الإلكترونية في تنفيذ أعمال ها					
20	قيم ومعايير أعمال المؤسسة تسهم في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية					
ج- الدعم الإداري						
21	تدرك الإدارة حاجة العمل للحاسوب والانترنت في المؤسسة					
22	تهتم الإدارة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تنفيذ أعمال المؤسسة					
23	تشجع الإدارة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في معاملاتها مع الجهات الحكومية					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
24	تدرك الإدارة أهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في إنجاز معاملاتها مع الجهات الحكومية					
25	تخصص الإدارة الموارد الضرورية للمشاريع المتعلقة باستخدام الحكومة الإلكترونية					
ثالثا : عوامل تكنولوجية						
أ- الفائدة المرجوة						
26	استخدام موقع الحكومة الإلكترونية سيحسن من قدرة المؤسسة في الحصول على المعلومات من الجهات الحكومية					
27	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيمكن المؤسسة من أداء معاملاتها مع الجهات الحكومية بشكل أسرع					
28	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيحسن من قدرة المؤسسة على التفاعل مع الجهات الحكومية					
29	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سيعطي المؤسسة سيطرة أكثر على معاملاتها مع الجهات الحكومية					
ب- الملائمة						
30	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم نمط حياتي					
31	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم الطريقة التي تنجز فيها المؤسسة معاملاتها الحكومية					
32	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم الطريقة التقليدية في تنفيذ معاملات المؤسسة مع الجهات الحكومية					
33	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يلاءم الطريقة التي أرغب أن أتفاعل فيها مع الجهات الحكومية					
ج- سهولة الاستخدام						
34	استخدام موقع الحكومة الإلكترونية ليس بحاجة إلى بذل جهد كبير					
35	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية سهلة					
36	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عملية واضحة ومفهومة					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
37	من السهل أن أصبح ماهراً في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية					
د- أمن المعلومات وسريتها						
38	القوانين والتشريعات الحالية كافية لحماية معاملات المؤسسة التي أعمل فيها مع الحكومة الإلكترونية					
39	تعتبر المؤسسة التعاملات المالية عبر مواقع الحكومة الإلكترونية عملية آمنة					
40	يمكن الوثوق بالتبادلات المالية المتوفرة من خلال طرق الدفع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية					
41	موقع الحكومة الإلكترونية يؤمن الخصوصية عن تعبئة البيانات من اجل إتمام معاملات المؤسسة					
42	مواقع الحكومة الإلكترونية تحافظ على سرية المعلومات والوثائق المقدمة					
رابعا : عوامل خارجية						
أ- المنافسة						
43	تدرك المؤسسات المنافسة أهمية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية					
44	بدأت المؤسسات المنافسة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية					
45	تشكل المؤسسات المنافسة ضغط على المؤسسة التي أعمل فيها لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية					
ب- التأثيرات الاجتماعية						
46	المجتمع الذي أعيش فيه يشجع استخدام التكنولوجيا الجديدة					
47	المجتمع الذي أعيش فيه يؤثر إيجابيا على سلوكي في استخدام الانترنت بدلا من الوسائل التقليدية (الورقية)					
48	المجتمع الذي أعمل فيه يتقبل فكرة استخدم خدمات الحكومة الإلكترونية					
49	المجتمع الذي أعيش فيه يعطي هيبة وقيمة أكثر لمن يجري معاملاته الحكومية عن طريق الانترنت					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ج- الدعم الحكومي						
50	طبيعة العمل في بعض المؤسسات الحكومية تشجع اعتماد خدماتها الكترونياً					
51	تقدم الحكومة لنا الحوافز لاعتماد خدماتها الإلكترونية					
52	تروج الحكومة لاستخدام خدماتها الإلكترونية					
53	توفر الحكومة التسهيلات للمؤسسة لتتمكن من إتمام معاملاتها الإلكترونية					
خامسا : استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية						
54	يتم استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية بصورة متكررة ومنتظمة					
55	سأبحث في مواقع الحكومة الالكتروني مستقبلا عندما أحتاج إلى معلومة عن الحكومة					
56	لا مانع لدي بتزويد مواقع الحكومة الإلكترونية بمعلومات تخص المؤسسة التي اعمل فيها للحصول على المزيد من الخدمات التي تفيد المؤسسة					
57	تحرص إدارة المؤسسة على استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية في أداء أعمالها					
58	لديك مشاعر ومواقف ايجابية تجاه استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة					
59	تمتاز مواقع الحكومة الإلكترونية بمتطلبات تشغيل وإجراءات واضحة					
60	يتم استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية من أجل أداء مهام متنوعة المؤسسة					



Abstract

The determinants of e-government services usage in SMEs: An Applied study on manufacturing industries sector in Jordan

Done By
Dua'a Ibrahim Al-Najdawi

Supervised By
Dr. Khalil Ahmad Al-Hyari
Assistant Professor

This study aims at studying the factors that affect the usage of E-government services by small and medium-sized enterprises (SMEs), where are applied on the manufacturing industries sector in Jordan.

The descriptive analytical method was used to identify these factors. Where a model was designed that consists of three main variables which are *organizational factors* ,*technological factors* ,and *external factors*.

To achieve the objectives of this study, the researcher designed a questionnaire that are distributed randomly by hand to (217) enterprise. Out of all questionnaires (185) were returned, of which only (161) were valid for analysis.

The data was analyzed using the statistical package of version SPSS 20. The main statistical methods used, were Cronbach alpha, scale descriptive statistics and multiple linear regression.

The most important results that emerged, all independent variables (organizational, technological, and external factors) that have a significant influence toward the e-government services usage in SMEs.

The main recommendations based on the results, focus on awareness and educating of managers through the use of training and awareness programs by showing the importance and benefits of using e-government services for improving the enterprise performance.